

***EXCELLENCE THEORY* DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI  
PADA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT  
DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**Skripsi**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Meraaih Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar**

***Oleh :***

**MUH. YUZRY SAHDAR RANTI  
50700113146**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh. Yuzry Sahdar Ranti  
NIM : 50700113146  
Tempat/Tgl. Lahir : Makassar, 27 Februari 1995  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Alamat : Jl. Manuruki 11 No. 12  
Judul : Teori Excellence dalam Komunikasi Organisasi pada Biro  
Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi  
Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar hasil karya penyusun sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, 28 November 2017

Penyusun,



**Muh. Yuzry Sahdar Ranti**  
**NIM: 50700113146**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara **Muh Yuzry Sahdar Ranti**, NIM: **50700113146**, mahasiswa jurusan Ilmu komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul *“Excellence Theory dalam Komunikasi Organisasi pada Biro Humas dan Protokol Setda Sulawesi Selatan”*, memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk menempuh *Ujian Hasil*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I



Rahmawati Haruna, SS., M.Si  
NIP. 19780619 22912 2 001

Pembimbing II



Suryani Musi, S.Sos., M.I.Kom  
NIP.

Disahkan Oleh :

**Wakil Dekan Bidang Akademik**  
**Fak. Dakwah dan Komunikasi**  
**UIN Alauddin Makassar**



Dr. Misbahuddin M. Ag  
NIP. 19701208 20003 1 003



## PENGESAHAN SKRIPSI


Skripsi yang berjudul, "Teori Excellence dalam Komunikasi Organisasi pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan", yang disusun oleh Muh. Yuzry Sahdar Ranti, NIM: 50700113146, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 13 November 2017 M, bertepatan dengan 23 Shafar 1439 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Samata-Gowa, 13 November 2017 M  
23 Shafar 1439H

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si	(.....)
Sekretaris	: Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Muhammad Anshar Akil, ST., M.Si	(.....)
Munaqisy II	: Harmin Hatta, S.Sos., M.I.Kom	(.....)
Pembimbing I	: Rahmawati Haruna, SS., M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Suryani Musi, S.Sos., M.I.Kom	(.....)

Diketahui Oleh:  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar

  
Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M  
NIP. 19690827 199603 1 004

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terkhusus dan teristimewah kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan dan doa serta nasehat-nasehat selama ini. Dan tak lepas pula dari segala pihak, oleh karena itu, melalui ucapan sederhana ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar Bapak Prof. Dr. H. Musafir Pababari, M.Si, Wakil Rektor I Bapak Prof. Dr. Mardan, M.Ag, Wakil Rektor II Bapak Prof. Dr. H. Lomba Sultan, M.A, Wakil Rektor III Ibu Prof. Siti Aisyah, M.A., Ph.D, dan Wakil Rektor IV Prof. Hamdan Juhannis, MA. Ph.D., Serta seluruh staf UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba Ilmu di UIN Alauddin Makassar.

2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Bapak Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M, Wakil Dekan I Bapak Dr. Misbahuddin, M.Ag., Wakil Dekan II Bapak Dr. H. Mahmuddin, M.Ag, dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Nursyamsiah, M.Pd.I yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Ibu Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si dan Bapak Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi selama penulis menempuh kuliah berupa ilmu, nasehat serta pelayanan sampai penulis dapat menyelesaikan kuliah.
4. Pembimbing I Ibu Rahmawati Haruna SS. M.Si, dan Pembimbing II Ibu Suryani Musi S.Sos, M.Ikom, yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, maupun dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Munaqisy I Bapak Dr. M. Ansar Akil M.Si., dan Munaqisy II Bapak Harmin Hatta, S.Sos., M.I.Kom yang telah memberikan kritikan dan saran untuk perbaikan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis dan staf Jurusan Ilmu Komunikasi beserta staf akademik Fakultas Dakwah dan

Komunikasi UIN Alauddin Makassar yang banyak membantu dalam pengurusan ujian sarjana penulis.

7. Keluarga besar Ilmu Komunikasi terkhusus angkatan 2013, dan teman-teman yang sama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana yang senantiasa meluangkan waktu dan membantu penulis.
8. Kepada teman-teman KKN angkatan 54 Kabupaten Soppeng Kec. Lilirilau' yang terkhusus kepada teman posko pada desa parenring yang telah banyak member masukan dan dukungan selama penulisan skripsi.
9. Terima kasih untuk semua orang yang penulis kenal yang telah mendukung dan mengajarkan banyak hal.

Penulis menyadari begitu banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak yang sifatnya membangun, sangatlah diharapkan demi penyempurnaan karya tulis ini. Akhir kata, hanya kepada Allah penulis serahkan segalanya. Semoga semua pihak yang membantu penulis mendapat pahala dari Allah swt. Serta semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

***Wassalamualaikum Wr. Wb***

Makassar, 09 Oktober 2017

**Muh. Yuzry Sahdar Ranti**  
**NIM : 50700113146**

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fok.....	7
D. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
F. Signifikan Penelitian.....	11

### BAB II TINJAUAN TEORITIS

A. Teori Komunikasi Organisasi.....	12
B. Jaringan Komunikasi Organisasi.....	13
C. <i>Teori Excellence</i> .....	18
D. Humas.....	19



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan Lokasi penelitian .....	30
B. Pendekatan Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	31
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Instrumen Penelitian.....	33
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	34

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
B. Peranan Biro Humas dan Protokol.....	46
C. Penerapan <i>teori Excellence</i> dalam Komunikasi Organisasi.....	55

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	68
B. Implikasi.....	69

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>
----------------------	-----------

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>82</b>
----------------------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Perbandingan Penelitian .....	10
Tabel 2 Empat Model Peran Humas.....	17

## ABSTRAK

**Nama**

:

**MUH. YUZRY SAHDAR RANTI**

**NIM : 50700113146**

**Judul : *Theory Excellence* dalam Komunikasi Organisasi pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Prov. Sul Sel.**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel pada Pemprov Sulsel. Dan untuk mengetahui bentuk penerapan *Theory Excellence* pada Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Objek penelitian ini adalah aktivitas Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel dalam perannya pada pemerintah dan pada bentuk penerapan *teory excellence* dalam komunikasi organisasi. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Data di analisis melalui tiga cara yaitu mereduksi data, penyajian data dan yang terakhir melakukan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Peranan Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel yaitu sebagai penghubung pemerintah baik itu ke pemerintah kabupaten/kota serta masyarakat. Menyiapkan segala bahan yang akan digunakan pimpinan dalam hal ini Gubernur, Wakil Gubernur, dan Setda. Koordinasi dengan beberapa instansi atau lembaga yang terkait akan keperluan pemerintah pemprov. Sulsel. (2) Penerapan *teori excellence* dalam Komunikasi Organisasi pada Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel dapat dilihat dengan berjalannya komunikasi satu arah dalam hal penyebaran informasi dan dua arah dalam komunikasi yang terjadi didalam organisasi. Keselarasan dalam berkomunikasi antara pimpinan dan bawahan tanpa adanya sekat pada setiap kegiatan yang terlaksana. Berjalannya dengan baik pelayanan terhadap publik.

Implikasi penelitian ini adalah (1) Untuk menjadi seorang Humas di perlukan keahlian yang sesuai dengan bidangnya agar peran Humas pada pemerintah lebih berjalan efektif. (2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang baik bagi pihak Humas pada pemprov Sulsel dalam segala bentuk komunikasi dan pelayanan yang *excellence*.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Biro Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu badan publik, merupakan perpanjangan tangan pemerintah dalam hal mengelolah informasi dan kehumasan yang terbentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja Biro Humas Provinsi Sulawesi Selatan, sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 5 ayat 1 bahwa Biro Humas dipimpin oleh seorang kepala Biro yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada asisten sesuai bidang tugas masing-masing, dimana Biro Humas adalah unsur penunjang pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang informasi dan hubungan masyarakat.<sup>1</sup>

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di lingkungan kementerian dalam negeri dan pemerintah daerah. Dimana diamanatkan dalam pasal 5 ayat (1) bahwa :

“Pejabat kehumasan lingkungan pemerintah daerah provinsi bertindak sebagai juru bicara gubernur. Pejabat kehumasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada gubernur melalui sekretaris daerah provinsi.”<sup>2</sup>

Biro Humas Pemprov Sulawesi Selatan, juga menjadi instansi yang sangat penting dalam penyampaian sebuah informasi serta kebijakan-kebijakan pada pemerintahan. Informasi yang disebarluaskan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan adalah informasi-informasi pemerintah daerah yang terdiri dari

---

<sup>1</sup>Asyam, 2012.Strategi Biro Humas Pemprov.Sulsel Dalam Menyebarkan Informasi;  
<http://a-asyam.blogspot.co.id/2012/04/strategi-biro-humas-pemerintah-provinsi.html?m=1>;  
Minggu 22 Januari 2016.

<sup>2</sup>Asyam, 2012.

pemberian wewenang daerah kepada daerah untuk mengatur daerahnya sendiri sesuai dengan prakarsa dan kemampuan masing-masing daerah, dan yang disebar luaskan berisi pemerintah, pembangunan, kemasyarakatan dan lain-lain.

Kantor-kantor pemerintah, seperti departemen, atau instansi pemerintahan lainnya, mulai menyadari bahwa untuk membangun pemerintahan yang sehat, bersih dan beribawa, sangatlah diperlukan banyaknya kritikan dan pendapat pihak lain atau pendapat publik. Salah satu bagian atau lembaga yang berada di kantor pemerintah yang bertugas mewujudkan bentuk keterbukaan, transparan dan mudah diakses adalah bidang hubungan masyarakat (humas).

Sebagaimana diketahui, Humas di dalam menjalankan fungsinya, mengemban tugas guna melayani kepentingan publik, yang pada akhirnya membangun citra kantor atau organisasi dimana Humas itu berada. Sejak 1 Mei 2010, telah diterbitkan UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik). Lahirnya UU KIP berdasar pada UUD 1945 Pasal 28 huruf F, yang mengamanatkan bahwa :

“Setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Penggunaan media massa merupakan salah satu strategi yang paling efektif dalam menjangkau masyarakat luas. Informasi publik pada hakekatnya adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.”<sup>3</sup>

Badan publik diartikan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No.14 tahun 2008 sebagai lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan

---

<sup>3</sup>Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 13 tahun 2011, tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

badan lain yang fungsi tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah. Begitupun dengan organisasi nonpemerintah yang sebagian dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah, sumbangan masyarakat atau luar negeri.

Dengan lahirnya UU Keterbukaan Informasi Publik, menuntut adanya tata kelola pemerintahan yang baik serta mensyaratkan adanya akuntabilitas transparansi dan peran serta masyarakat.<sup>4</sup>

Sejalan dengan perkembangan zaman maka Humas diharapkan mampu mengambil peran yang signifikan khususnya dalam membangun komunikasi organisasi, dan menciptakan informasi yang kredibilitas. Kredibilitas hanya bisa dipenuhi apabila informasi yang dihasilkan telah melalui suatu proses pembuatan yang transparan dan memenuhi kaidah yang berlaku. Dengan kata lain keterlibatan publik dan akuntabilitas penghasil informasi kepada publik sebenarnya sudah dimulai sejak informasi masih dalam proses pembuatan. Sehingga berhasil atau tidaknya “menjual” informasi kepada publik sangat tergantung pada bagaimana informasi itu sendiri dibuat.

Kredibilitas informasi juga menuntut kredibilitas penyajinya, baik penghasil maupun penyebar informasi. Dalam hal ini, profesionalisme para pelaku dan organisasi penyaji informasi menjadi faktor kunci yang dapat membangun dan memelihara reputasi organisasinya.<sup>5</sup>

Komunikasi dalam organisasi khususnya mempunyai hubungan dengan satu atau lebih dimensi-dimensi struktur organisasi (misalnya peranan, status,

---

<sup>4</sup>Peraturan, Jurnal, Surat Kabar, dan Majalah Undang-Undang keterbukaan Informasi Publik No.14 tahun 2008 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Tentang Pemerintah Daerah.

<sup>5</sup>Silih Agung Wasesa, “*Strategi Public Relation*”,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,2006). h. 190



kompleksitas teknologi, pola-pola otoritas, dan sebagainya). Komunikasi dengan luar organisasi adalah pertukaran pesan antara organisasi atau masuknya arus informasi dari luar (lingkungan ke dalam organisasi). Setiap langkah dalam manajemen dan pengoperasiannya suatu organisasi sangat bergantung pada komunikasi. Misalnya peningkatan aktivitas, penyelesaian konflik, memperbaiki semangat pekerja dan meningkatkan produksi.

Beberapa aliran teori manajemen menghadapi persoalan komunikasi yang berbeda-beda, tetapi semuanya berfokus pada komunikasi sebagai masalah pokok organisasi. Komunikasi menyediakan alat-alat untuk pengambilan keputusan, melaksanakan keputusan, menerima umpan balik, dan mengoreksi tujuan serta prosedur organisasi.<sup>6</sup>

Untuk melancarkan komunikasi yang baik diperlukan pola komunikasi di dalam komunikasi tersebut, dan interaksi diantara bagian yang satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Pola komunikasi organisasi diperlukan untuk mengembangkan komunikasi yang baru agar pimpinan dapat melahirkan strategi atau *planning* yang inovatif dalam penerapan visi dan misi. Untuk membentuk pola komunikasi organisasi yang baik dan akurat maka pimpinan harus memperhatikan arah-arah komunikasi yang terdapat dalam komunikasi. Arah-arah yang terjalin dalam organisasi secara formal membentuk sebuah pola komunikasi organisasi secara langsung dilakukan oleh pimpinan. Maka sebagai komunikator, interaksi pimpinan sangat menentukan pola komunikasi organisasi yang diterapkan pada instansinya.

Sebagaimana instansi pemerintahan Biro Humas Pemrov Sulsel menjadikan pola komunikasi sebagai hal yang mutlak untuk diterapkan lingkup

---

<sup>6</sup> Tommy Surapto "Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi", (Jakarta, MedPress, 2009). h. 190

Biro Humas sebab pola komunikasi organisasi merupakan hal penting dalam sistem pengendalian kepada pegawai yang bermaksud untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati serta evaluasi pelaksanaan tugas-tugas instansi. Pola komunikasi organisasi atau komunikasi berstruktur dalam sistem ini berguna sebagai pengendalian dan pengontrol perilaku pegawai dalam mengelolah instansi. Namun, apabila pola komunikasi diterapkan oleh pimpinan tidak berjalan dengan baik maka akan timbul sejumlah permasalahan internal maupun eksternal dari organisasi tersebut.

Pola komunikasi organisasi yang tidak berjalan secara efektif menjadikan informasi serta kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemprov Sulsel seringkali tidak sejalan dengan realitanya. Hambatan-hambatan yang sering di hadapi Biro Humas Pemprov Sulsel yaitu tingkat pendidikan serta sosial budaya khalayak sasaran yang berbeda-beda sehingga penerimaan atau penafsiran pemahaman akan informasi yang disampaikan berbeda-beda pula. Maka permasalahan-permasalahan pada penerapan akan kebijakan yang disampaikan tidak berjalan pada tatanan yang semestinya.<sup>7</sup>

Biro Humas Pemprov Sulsel perlu melakukan perubahan yang lebih baik terhadap komunikasi dan penerapan perannya di Pemprov Sulsel. Humas Pemprov Sulsel sudah seharusnya menerapkan *Excellence Communication*.

Penerapan *Excellence theory* sangatlah memengaruhi organisasi tersebut, sebab *Excellence theory* menjelaskan bagaimana hubungan masyarakat dapat berkontribusi sebagai fungsi manajemen untuk keseluruhan keefektifan organisasi. Selain itu *Excellence theory* menyatakan bahwa komunikasi memiliki nilai terhadap sebuah organisasi karena membantu

---

<sup>7</sup>Asyam, 2012.Strategi Biro Humas Pemprov.Sulsel Dalam Menyebarluaskan Informasi; <http://a-asyam.blogspot.co.id/2012/04/strategi-biro-humas-pemerintah-provinsi.html?m=1>; Minggu 22 januari 2016.

untuk membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan publik-publik strategis.<sup>8</sup>

Dari uraian diatas menjelaskan bahwa pola komunikasi organisasi yang dilakukan pada instansi pemerintahan Biro Humas Pemprov Sulsel tidak hanya bagi internal organisasi yang bersangkutan, akan tetapi juga dalam menghadapi berbagai respons dari pihak luar organisasi. Kendala-kendala yang sering terjadi pada instansi Biro Humas PemprovSulsel dalam pola komunikasi diharapkan menjadi titik fokus sebab *Excellence theory* pada penerapan pola komunikasi sebagai fungsi manajemen sangat diperlukan demi terbangunnya pola komunikasi yang lebih baik dan efektif.

Biro Humas Pemprov Sulsel menjadi tombak utama dalam membangun komunikasi dalam lingkup Pemprov Sulsel dan menciptakan komunikasi yang lebih terarah pada pencapaian informasi serta kebijakan Pemprov Sulsel oleh sebab itu peran Biro Humas Pemprov Sulsel menjadi acuan tercapainya pemerintahan yang mampu mengembangkan dimensi keterbukaan, mudah diakses, *accountable* dan transparan.

## ***B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus***

### ***1. Fokus Penelitian***

Penelitian ini berfokus pada *Excellence* teori dalam Komunikasi Organisasi serta bagaimana peran Biro Humas pada Pemprov Sulsel.

---

<sup>8</sup> Agung Webe "Recollection(Reflection Communication Leadership Service excellent Motivation)",(Jakarta,PT.Elex Media Komputindo kelompok Gramedia,2007).h.30.

## **2. Deskripsi Fokus**

- a. *Excellence teory* merupakan fungsi manajemen untuk keseluruhan keefektifan organisasi serta membangun komunikasi yang baik dan membangun hubungan jangka panjang terhadap publik-publik strategis.
- b. Komunikasi organisasi suatu pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok, baik komunikasi formal maupun informal dari suatu organisasi. Secara khusus komunikasi organisasi yang terdapat di Biro Humas Pemprov Sulsel.
- c. Humas merupakan mediator yang berada di antara pemimpin organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Dalam hal ini peran dan fungsi Humas pada Pemprov Sulsel.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian yang dikemukakan oleh penulis, maka masalah penelitian ini dapat di definisikan sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Biro Humas dalam komunikasi organisasi pada Pemprov Sulsel ?
2. Bagaimana penerapan teori *excellence* dalam komunikasi organisasi pada Biro Humas Pemprov Sulsel ?

## **D. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini masih kurang dibahas sebagai karya ilmiah secara mendalam, khususnya pada penelitian komunikasi dan penelitian sosial. Maka

penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada penelitian yang sudah ada sebelumnya, di antaranya:

Skripsi Merry Arizona di Universitas Indonesia tahun 2012 yang berjudul “Penerapan *Excellence Communication* dalam Divisi Hubungan Masyarakat Lembaga Perbankan di Indonesia” penelitian bertujuan untuk melihat sejauh mana Humas di Bank Tabungan Negara telah menerapkan prinsip-prinsip *Excellence Communication* yang dikembangkan oleh James Grunig di dalam *Excellence Theory*. *Excellence Communication* memiliki tiga bulatan (*Sphere*) yang saling berkaitan antara lain *Knowledge Core*, *Shared Expectation*, dan *Participative Culture*. Penelitian ini menggunakan paradigma post positivisme, pendekatan kualitatif, dan bersifat deduktif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi partisipan, studi dokumentasi, dan studi *literature*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Excellence Communication* sudah diterapkan di BTN. Namun penerapannya belum memenuhi kriteria Grunig sepenuhnya karena komunikasi organisasi masih asimetris dan posisi Humas yang tidak memiliki akses langsung kepada pimpinan sehingga tidak terlibat dalam rapat pembuatan keputusan bersama direksi. Hasil ini dipengaruhi penerapan *Excellence Communication* yang disesuaikan dengan konteks perbankan dan budaya organisasi di Indonesia.<sup>9</sup>

Skripsi Retno Tri Buntari dari Universitas Mercu Buana Jakarta, tahun 2008 yang berjudul “Aktivitas Biro Humas dan Protokol Pemprov DKI Jakarta dalam Mempublikasikan Upaya Penertiban Unggas Guna Mencegah Virus Flu

---

<sup>9</sup>Merry Arizona, “Penerapan *Excellence Communication* dalam Divisi Hubungan Masyarakat Lembaga Perbankan di Indonesia”, Skripsi (Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia tahun 2012).

Burung pada Masyarakat DKI Jakarta”. Penelitian ini dikategorikan penelitian deskriptif dengan penelitian kualitatif dan metode yang digunakan adalah metode studi kasus. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah dengan reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa aktivitas biro humas dan protokol dalam mempublikasikan upaya penertiban unggas guna mencegah virus flu burung pada masyarakat DKI Jakarta (periode Januari-Maret 2007) dilakukan dengan melaksanakan kegiatan publikasi seperti menyelenggarakan konferensi pers, mendistribusikan siaran radio, menerbitkan leaflet dan poster, menerbangkan spanduk di udara, membuat pengumuman melalui *running text* di televisi dan papan elektronik serta dialog interaktif Gubernur di media televisi<sup>10</sup>.

Tabel 1.1

## Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian, judul skripsi/judul	Rumusan Masalah penelitian terdahulu		Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
		Rumusan Masalah penelitian terdahulu	Teori atau Metode		
1.	Merry Arizona, Penerapan <i>Excellence Communication</i> dalam Divisi hubungan masyarakat lembaga perbankan di Indonesia, 2012.	a. Bagaimana penerapan <i>Excellence Communication</i> dalam divisi Humas BTN dan sejauh mana aspek <i>Excellence Communication</i> dapat dijalankan. b. Kendala apa saja yang menghambat penerapan <i>Excellence Communication</i> di	Teori yang digunakan yaitu teori <i>Excellence</i> . Penelitian ini menggunakan paradigma post positivisme, pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif	Penelitian ini berada pada Humas perbankan yang lebih kepada pelayanan dan kepuasan nasabah.	Menggunakan penelitian kualitatif. Menggunakan teori <i>Excellence</i> . Pendekatan

<sup>10</sup> Retno Tri Buntari, “Aktivitas Biro Humas dan Protokol Pemprov DKI Jakarta dalam Mempublikasikan Upaya Penertiban Unggas Guna Mencegah Virus Flu Burung pada Masyarakat DKI Jakarta”, Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi Univ. Mercu Buana tahun 2008)



		Bank Tabungan Negara.			
2.	Retno Tri Buntari, "Aktivitas Biro Humas dan Protokol Pemprov DKI Jakarta dalam Mempublikasikan Upaya Penertiban Unggas Guna Mencegah Virus Flu Burung pada Masyarakat DKI Jakarta", 2008.	Bagaimana aktivitas Biro Humas dan Protokol Pemerintah Pemprov DKI Jakarta dalam mempublikasikan upaya penertiban unggas guna mencegah virus flu burung pada masyarakat DKI Jakarta periode Januari-Maret 2007.	Teori Komunikasi dan Humas, Peran dan Humas, Pengertian Publikasi, Media publikasi internal dan eksternal, Kegiatan publikasi. Metode yang digunakan yaitu Studi kasus,	Perbedaannya terdapat pada permasalahan yang mana penelitian terdahulu memfokuskan pada publikasi kebijakan dan citra Pemprov DKI Jakarta.	Menggunakan penelitian kualitatif. Menggunakan teori komunikasi organisasi dan humas.

Sumber : Berdasarkan Hasil Penelitian 2008 dan 2017

#### ***E. Tujuan Penelitian***

1. Mengetahui bagaimana peran Biro Humas dalam komunikasi organisasi pada Pemprov Sulsel.
2. Mengetahui penerapan teori *excellence* dalam komunikasi organisasi pada Biro Humas Pemprov Sulsel.

#### ***F. Signifikansi Penelitian***

- a. Secara akademik

Untuk tambahan referensi dan sebagai acuan atau perbandingan bagi studi dalam mengembangkan dan memperdalam pengetahuan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tulisan ini, khususnya pada penerapan teori *excellence* pada Biro Humas Pemprov Sulsel.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi Biro Humas Pemprov Sulsel dalam upaya peningkatan pola komunikasi pada penerapan teori *excellence* yang lebih baik dan efektif.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada organisasi mengenai peran Humas yang ideal, khususnya bagi instansi pemerintahan. Biro Humas selaku objek penelitian juga diharapkan dapat lebih memahami teori *Excellence* ini dan dapat diterapkan dengan baik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### ***A. Teori Komunikasi Organisasi***

Secara umum komunikasi dapat disebutkan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan atau berita (informasi) antara dua orang atau lebih dengan cara yang efektif, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Dengan mengacu kepada beberapa definisi komunikasi yang dikemukakan oleh para ahlinya, secara ringkas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi, gagasan, pengetahuan kepada pihak lain. Walaupun definisi tersebut tidak mengungkapkan apakah ada alat-alat dan perlengkapan yang digunakan, kita anggap saja bahwa yang dimaksudkan termasuk pula penggunaan alat perlengkapannya.<sup>1</sup>

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok yang bersifat impersonal (atau komunikasi yang berstruktur) yang dilakukan oleh pribadi atau kelompok/unit kerja dalam satu organisasi. Jalur komunikasi organisasi adalah jalur vertikal (atas-bawah, bawah-atas), horizontal (antara unit/satuan kerja yang sederajat/level), dan diagonal (komunikasi lintas unit/satuan kerja). Organisasi merupakan wadah yang mempekerjakan karyawan yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan, pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kebudayaan yang berbeda. Karena itu, komunikasi antar budaya juga berproses dalam konteks komunikasi organisasi.<sup>2</sup>

Hubungan antar manusia tidak dibatasi oleh tempat dan waktu yang sama karena komunikasi dapat dilakukan dari tempat yang berlainan dengan

---

<sup>1</sup> Atep Adya Batara “Dasar-Dasar Pelayanan Prima”,(Jakarta, Elex Media Komputindo, 2005).h.54-55

<sup>2</sup> Alo Liliweri, “Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya”,(Yogyakarta,LKis Yokyakarta, 2002).h.22.

menggunakan sarana komunikasi tertentu (*telepon, fax, e-mail*). Komunikasi juga dapat terjadi antara manusia yang hidup dalam kurun waktu yang berlainan, walaupun hanya searah, misalnya manusia pada abad lalu dengan manusia yang hidup pada saat ini, yaitu melalui tulisan pada suatu prasasti (situs) maupun buku.

### **B. Jaringan Komunikasi Organisasi**

Pada bagian ini akan dibahas analisis komunikasi pada jaringan komunikasi pada organisasi perusahaan.

Masalah ini dipandang menarik untuk dikemukakan karena perusahaan adalah suatu organisasi yang terdiri dari suatu kumpulan atau sistem individu-individu yang pada umumnya berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui hirarki kepangkatan dan pembagian kerja.<sup>3</sup>

Everett M. Ronger dan R Agarwala dalam bukunya *Communication in organization* sebagaimana dikutip oleh Drs. Onnong U. Effendy, MA.(1984) menyebutkan suatu sistem. Secara lengkap organisasi di definisikan sebagai “suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan dan pembagian tugas”. Komunikasi dalam organisasi khususnya mempunyai hubungan dengan satu atau lebih dimensi-dimensi struktur organisasi (misalnya peranan, status, kompleksitas teknologi, pola-pola otoritas, dan sebagainya). Komunikasi dengan luar organisasi (*external communication*) adalah pertukaran “*message*” antara organisasi atau masuknya arus informasi dari luar (lingkungan ke dalam organisasi).<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Tommy Surapto “Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi”, (Jakarta, MedPress, 2009). h.109.

<sup>4</sup> Tommy Surapto “Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi”,(Jakarta,MedPress,2009).h.109-191.

### C. Teori Excellent

Berawal dari pertanyaan mengenai bagaimana caranya Humas dapat menjalankan perannya dan menjadikan organisasi menjadi lebih efektif, Grunig melakukan studi bersama timnya dan menghasilkan *Excellence Theory*. *Excellence Theory* merupakan teori yang memaparkan mengenai cara Humas untuk berperan dalam manajerial, membantu organisasi dalam mencapai tujuan, dan membantu organisasi menjadi lebih efektif.

“Di dalam *Excellence Theory* terdapat *Excellence Communication* sebagai kunci untuk meraih keberhasilan suatu organisasi. Keberhasilan dalam menerapkan *Excellence Communication* tersebut, salah satunya bertumpu pada totalitas humas dalam menjalankan fungsi dan perannya. Humas akan menjadi komunikator untuk meningkatkan keefektifan komunikasi di dalam organisasi secara internal dan eksternal.<sup>5</sup>

Terkait dengan optimalisasi peran Humas studi ini sebenarnya merupakan kelanjutan dari empat model klasik perkembangan peran Humas dalam organisasi yang lebih dulu sudah diformulasikan oleh Grunig. *Teori Excellence* adalah teori umum tentang hubungan masyarakat yang dihasilkan dari studi 15 tahun tentang praktik terbaik dalam manajemen komunikasi yang didanai oleh Yayasan Riset Bisnis Gabungan Pengusaha Internasional (IABC). Tiga buku diterbitkan dari penelitian ini (J. E. Grunig 1992; Dozier et al. 1995; L. A. Grunig dkk., 2002).

Teori umum ini menggabungkan sejumlah teori hubungan masyarakat kelas menengah, termasuk teori publik, hubungan masyarakat dan manajemen

---

<sup>5</sup>[file:///C:/Users/user/Downloads/digital\\_20280910-Merry%20Arizona%281%29.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/digital_20280910-Merry%20Arizona%281%29.pdf)(21 oktober 2016).

strategis, model hubungan masyarakat, evaluasi hubungan masyarakat, komunikasi karyawan, peran hubungan masyarakat, gender, keragaman, kekuasaan, aktivisme, etika dan tanggung jawab sosial, dan hubungan masyarakat global (→ Public Relations Evaluation). Teori ini diuji melalui penelitian survei terhadap kepala humas, CEO, dan karyawan di 327 organisasi (perusahaan, organisasi nonpemerintah, lembaga pemerintah, dan asosiasi) di Amerika Serikat, Kanada, dan Inggris (→ Survey; Wawancara). Penelitian survei diikuti oleh wawancara kualitatif dengan kepala humas, praktisi hubungan masyarakat lainnya, dan CEO di 25 organisasi dengan nilai tertinggi dan terendah dalam skala keunggulan yang dihasilkan oleh analisis statistik terhadap data survei (→ Wawancara, Kualitatif). Teori *Excellence* pertama menjelaskan nilai hubungan masyarakat dengan organisasi dan masyarakat berdasarkan tanggung jawab sosial keputusan manajerial dan kualitas hubungan dengan publik pemangku kepentingan. Agar sebuah organisasi menjadi efektif, sesuai teori, ia harus berperilaku dengan cara yang memecahkan masalah dan memenuhi tujuan pemangku kepentingan serta manajemen (→ *Stakeholder Theory*). Jika tidak, pemangku kepentingan akan menekan organisasi untuk mengubah atau menentanginya dengan cara yang menambah biaya dan risiko terhadap kebijakan dan keputusan organisasi. Untuk berperilaku dengan cara yang dapat diterima secara sosial, organisasi harus memindai lingkungan mereka untuk mengidentifikasi publik yang dipengaruhi oleh keputusan organisasi potensial atau yang menginginkan organisasi membuat keputusan untuk memecahkan masalah yang penting bagi mereka. Kemudian, organisasi harus berkomunikasi



secara simetris dengan publik (memperhatikan kepentingan organisasi dan masyarakat umum) untuk menumbuhkan hubungan jangka panjang berkualitas tinggi dengan mereka.

Wawancara dengan CEO dan pejabat hubungan masyarakat senior mengungkapkan bahwa hubungan baik bernilai bagi organisasi karena mengurangi biaya litigasi, peraturan, undang-undang, dan publisitas negatif yang disebabkan oleh hubungan yang buruk; mengurangi risiko pengambilan keputusan yang mempengaruhi pemangku kepentingan yang berbeda; atau peningkatan pendapatan dengan menyediakan produk dan layanan yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan. Berdasarkan premis teoritis ini tentang nilai hubungan masyarakat, teori *Excellence* memperoleh prinsip bagaimana fungsi harus diatur untuk memaksimalkan nilai ini. Pertama, penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan dalam manajemen strategis merupakan karakteristik kritis dari hubungan masyarakat yang prima. Eksekutif humas memainkan peran manajerial strategis serta peran manajer administrasi. Hubungan masyarakat juga diberdayakan dengan memiliki akses ke pengambil keputusan organisasi utama (koalisi dominan).

Terlepas dari beragam sudut pandang dan pengembangan *excellence theory*, pada dasarnya teori ini menjelaskan bagaimana organisasi yang menerapkan *excellence communication* berhasil mencapai kesuksesannya.

Keberhasilan ini dicapai melalui optimalisasi peran Humas dalam organisasi tersebut. Adapun empat model tersebut disajikan pada tabel 1.2.<sup>6</sup>

Tabel 1.2 Empat Model Peran Humas

Model	Tipe komunikasi	Karakteristik
<i>Press agency</i> atau <i>Publicity</i>	Komunikasi satu arah	Menggunakan teknik persuasi dan manipulasi terutama melalui media massa untuk memengaruhi publik agar bertindak sesuai dengan keinginan organisasi
<i>Public Information</i>	Komunikasi satu arah	Menggunakan siaran pers dan teknik komunikasi satu arah lainnya untuk menginformasikan aktivitas organisasi. Humas berperan menjadi “jurnalis” dalam organisasi
<i>Two way asymmetric</i>	Komunikasi dua arah	Umpan balik dari publik dimanfaatkan untuk menyusun pesan yang persuasif dan memengaruhi publik untuk bertindak sesuai dengan keinginan organisasi
<i>Two way symmetric</i>	Komunikasi dua arah	Menekankan pada tercapainya pengertian bersama, saling menghargai dan berorientasi pada terbentuknya hubungan jangka panjang antara organisasi dengan publik.

Grunig dan kawan-kawan juga menjelaskan prinsip-prinsip untuk memaksimalkan nilai tersebut. Prinsip-prinsip itu adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

1. Bagian humas harus terlibat dalam manajemen strategis dan memiliki akses dengan pengambil keputusan atau koalisi dominan.

<sup>6</sup>Suharyanti, “*Reformasi Birokrasi Pemerintah dan Penerapan Excellence Theory*”. file:///C:/Users/user/Downloads/Suharyanti.PDF (21 Oktober 2016)

<sup>7</sup>Suharyanti, (21 Oktober 2016)

2. Humas harus memiliki divisi atau departemen tersendiri agar dapat mengelola hubungan dengan stakeholder secara terintegrasi dan tidak boleh hanya menjadi bagian dari disisi-divisi lain, seperti pemasaran atau administrasi.
3. Dalam kaitannya dengan internal stakeholder, humas harus menerapkan sistem komunikasi simetris dalam arti terdapat komunikasi dua arah antara pimpinan dengan karyawan
4. Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk berperan ditingkat manajerial, tanpa mempedulikan masalah gender, budaya, perbedaan status sosial ekonomi dan kecenderungan politik.

Teori *excellence* termasuk *general theory* dan di dalamnya terdapat bahasan beberapa *middle range theory*, seperti teori tentang publik, *public relations*, dan *strategic management*, model *public relations*, evaluasi *public relations*, komunikasi dengan karyawan, peranan *public relations*, gender, etik, dan tanggung jawab social, dan *public relations global*. Beberapa teori diatas terintegrasi dalam bahasan teori *excellence*, yaitu :<sup>8</sup>

- a. Menjelaskan arti penting *public relations* bagi organisasi dan masyarakat dalam mendorong tanggung jawab sosial dalam keputusan manajerial dan kualitas hubungan dengan *stakeholder*, khususnya publik.
- b. Organisasi dituntut menyelesaikan masalah dan memenuhi tujuan *stakeholder* sebaik ketika menyelesaikan masalah dan memenuhi tujuan organisasi. Jika tidak, maka respon *stakeholder* akan negative dan

---

<sup>8</sup> Rachmat Kriyantono, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*, (Jakarta, KENCANA, 2014), hal. 110-111

cenderung mengakibatkan kerugian finansial dan risiko lainnya bagi organisasi.

- c. Agar dapat diterima secara social, organisasi mesti *men-scan* atau memonitor lingkungan untuk mengidentifikasi *stakeholder* dan publik yang dipengaruhi kebijakan organisasi atau publik yang menginginkan organisasi untuk membuat keputusan agar dapat menyelesaikan masalah yang penting bagi publik.
- d. Organisasi mesti berkomunikasi secara simetris dengan publik untuk membangun hubungan jangka panjang yang berkualitas.

#### **D. Humas**

Humas merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi-organisasi, lembaga-lembaga umum dan pribadi dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungan dan diduga akan ada kaitannya, dengan cara menilai opini publik mereka, dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna mencapai kerja sama yang lebih produktif, dan untuk memenuhi kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas.<sup>9</sup>

Definisi Humas yang disepakati oleh para ahli yang bergabung dalam IPRA di Den Haag itu menyatakan dengan tegas bahwa Humas adalah fungsi manajemen, artinya Humas tersebut melekat pada manajemen. Hal ini secara tidak

---

<sup>9</sup>Maria Assumta Rumanti, "Dasar-Dasar Publik relations", (Jakarta, Grasindo, 2002).h.12

lansung meyeragamkan definisi yang begitu banyak dalam hal hubungan antara Humas dengan manajemen yang beraneka ragam.

Humas merupakan fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama, melibatkan manajemen dalam permasalahan dan persoalan membantu manajemen memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif.<sup>10</sup>

Fungsi Humas adalah bagaimana menciptakan kepercayaan publik terhadap organisasi/perusahaan. Bagaimana seorang praktisi humas membuat strategi dengan tujuan mempengaruhi atau mempersuasif publiknya agar sesuai dengan keinginan perusahaan/organisasi yang bersangkutan. Dalam melakukan hal tersebut, praktisi Humas harus membuat *planning* dengan maksud tersebut. praktisi humas juga harus mampu menumbuhkan citra positif dalam rangka mencapai kepercayaan publiknya. Humas zaman dulu dapat dikatakan komunikasi searah yang hanya terus mempersuasif publiknya tanpa mengetahui keinginan publiknya. Namun, setelah perkembangan jaman Humas tidak lagi melakukan praktek komunikasi yang searah, namun sekarang menjadi komunikasi dua arah antara perusahaan dan publiknya. Hal tersebut dapat dilakukan karena adanya perkembangan teknologi IT sehingga media online menjadi wadah yang sangat bagus dalam mencapai komunikasi dua arah. Humas adalah fungsi khusus manajemen yang membantu membangun dan memelihara komunikasi bersama, pengertian, dukungan, dan kerjasama antara organisasi dan publik, melibatkan

---

<sup>10</sup> Rumanti Assumta Maria, "Dasar-Dasar Publik relations", (Jakarta, Grasindo, 2002). h.12-

masalah manajemen, membantu manajemen untuk mengetahui dan merespon opini publik, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif.<sup>11</sup>

Tujuan Humas adalah mempengaruhi perilaku orang secara individu maupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, dimana persepsi, sikap dan opininya penting terhadap suatu kesuksesan sebuah perusahaan/organisasi.

Tujuan lain dari Humas juga membangun relasi atau jaringan perusahaan/organisasi dimana perusahaan yang satu dapat bekerja sama dengan baik antara perusahaan/organisasi dengan perusahaan/organisasi lainnya. Dengan menumbuhkan citra perusahaan/organisasi yang baik terhadap publik, maka dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan/organisasi. Produk serta jasa yang diperdagangkan/ditawarkan dapat meningkat tajam dengan adanya peran dari Humas.<sup>12</sup>

Teknik yang digunakan humas di pemerintahan tidak ada bedanya dengan teknik-teknik yang digunakan Humas pada bidang-bidang lainnya, yaitu teknik penyampaian informasi dan komunikasi. Perlu ditegaskan adalah peranan Humas di instansi-instansi dan lembaga-lembaga pemerintah dalam masyarakat modern, yaitu melakukan kegiatan-kegiatannya dan operasi-operasinya diberbagai tempat dan berbagai bidang. Terutama sangat penting peranan Humas bagi tiap negara dalam proses pembangunan.<sup>13</sup>

Adapun humas berdasarkan pandangan islam dalam Al-quran Surah An- Nahl Ayat ke 90 :

---

<sup>11</sup> Mike Bear, "Manajemen Departemen Public Relations", (Jakarta, Erlangga, 2004). h. 199.

<sup>12</sup> Ika Sastrosoebroto, "Public Relations Tales", (Jakarta, Raih Asa Sukses, 2013). h. 8.

<sup>13</sup> Addurrachman Oemi, "Dasar-Dasar Publik Relations", (Jakarta, PT. Citra Aditya Bakti, 2001), h. 112.



إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ  
(90)

Artinya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberi kepada kamu kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (16: 90)

Ayat tersebut termasuk salah satu ayat yang paling komprehensif di kitab al-Quran, karena dalam ayat digambarkan hubungan manusia dan sosial kaum Mukmin di dunia yang berlandaskan pada keadilan, kebaikan dan menjauh dari segala kezaliman dan arogansi. Bahkan hal itu disebut sebagai nasehat ilahi yang harus dijaga oleh semua orang. Adil dan keadilan merupakan landasan ajaran Islam dan syariat agama ini. Allah Swt tidak berbuat zalim kepada siapapun dan tidak memperbolehkan seseorang berbuat zalim kepada orang lain dan menginjak hak orang lain. Menjaga keadilan dan menjauh dari segala perilaku ekstrim kanan dan kiri menyebabkan keseimbangan diri manusia dalam perilaku individu dan sosial.

Tentunya, etika Islam atau akhlak mendorong manusia berperilaku lebih dari tutunan standar atau keadilan, dalam menyikapi problema sosial dan memaafkan kesalahan orang lain. Bahkan manusia bisa melakukan lebih dari hak orang lain, yang ini semua menunjukkan kebaikan atau ihsan. Allah Swt yang memperlakukan manusia dengan landasan ihsan, mengajak manusia untuk berperilaku baik dengan orang lain di atas standar keadilan.

Dari sisi lain, Allah Swt melarang beberapa hal untuk menjaga keselamatan jiwa dan keamanan masyarakat. Hal-hal yang dilarang oleh Allah

Swt disebut sebagai perbuatan tercela dan buruk. Manusia pun mengakui bahwa perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh Allah Swt adalah tindakan yang buruk dan tercela.

Dari ayat tadi terdapat dua pelajaran yang dapat dipetik:

1. Di samping keadilan, *ihsan* atau kebaikan juga dianjurkan. Sebab, ihsan akan menjaga ketulusan di tengah masyarakat.
2. Ajaran agama selaras dengan akal dan fitrah manusia. Kecenderungan pada keadilan dan ihsan serta jauh dari perbuatan munkar adalah tuntutan-tuntutan semua manusia yang sekaligus perintah Allah Swt.

#### Surah An- Nahl Ayat ke 91-92

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ  
(91) وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِي نَفَضَتْ غَرْلَهَا مِنْ بَعْدِ قُوَّةٍ أَنْكَاثًا تَتَّخِذُونَ أَيْمَانَكُمْ دَخَلًا بَيْنَكُمْ أَنْ تَكُونَ أُمَّةٌ هِيَ أَرْبَى مِنْ أُمَّةٍ إِنَّمَا يَبْلُوكُمُ اللَّهُ بِهِ وَلِيُبَيِّنَ لَكُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ مَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ (92)

Artinya:

Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (16: 91)

Dan janganlah kamu seperti seorang perempuan yang menguraikan benangnya yang sudah dipintal dengan kuat, menjadi cerai berai kembali, kamu menjadikan sumpah (perjanjian)mu sebagai alat penipu di antaramu, disebabkan adanya satu golongan yang lebih banyak jumlahnya dari golongan yang lain. Sesungguhnya Allah hanya menguji kamu dengan hal itu. Dan sesungguhnya di hari kiamat akan dijelaskan-Nya kepadamu apa yang dahulu kamu perselisihkan itu. (16: 92)

Dalam ayat sebelumnya dijelaskan prinsip-prinsip universal akhlak Islam dalam perilaku sosial serta keadilan, ihsan dan menjauhi kezaliman yang berdasarkan hubungan sosial. Sedangkan ayat selanjutnya menyebutkan bahwa

menjaga janji baik kepada Allah Swt maupun manusia adalah kewajiban setiap manusia mukmin yang mempercayai Allah Swt. Jika kalian bernazar, maka tepatilah nazar tersebut setelah hajatnya terkabulkan. Jika kalian melakukan perjanjian dalam urusan ekonomi dan sosial, maka harus berkomitmen sesuai dengan perjanjian yang ada dan tidak boleh melanggarnya. Kemudian, janganlah bersumpah bukan pada tempatnya. Jika kalian bersumpah dan menyebut nama Allah Swt, maka janganlah melanggar sumpah tersebut dan janganlah menghancurkan kesakralan nama Allah Swt dan norma-norma lainnya.

Jika kalian mencapai kekuasaan, jangan menzalimi hak-hak orang lemah dan kelompok sosial yang lebih rendah. Sebab, semua itu merupakan bukti kezaliman. Berkomitmen kepada Allah Swt juga tercermin pada perilaku mengikuti dan menaati para wali Allah Swt yang merupakan wakil-Nya di muka bumi ini.

Dari dua ayat tadi terdapat tiga pelajaran yang dapat dipetik:

1. Melanggar janji bukan hanya pekerjaan yang tidak etis, tapi melanggar janji juga akan mendapat balasan azab ilahi di hari kiamat.
2. Janganlah mempermainkan nilai-nilai sakral.
3. Kekuasaan adalah salah satu sarana berbuat zalim kepada orang lain. Untuk itu, kita harus bersikap waspada dan bertanggungjawab di hadapan Allah Swt. Selain itu, kita harus menyadari bahwa kekuasaan itu adalah ujian ilahi. (IRIB Indonesia).<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> <http://indonesian.irib.ir/islam/al-quran/item/85554-tafsir-al-quran,-surat-an-nahl-ayat-90->

Bagian Humas di institusi pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta member pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatunya yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Selain keluar, humas pemerintahan dan politik juga harus memungkinkan untuk memberikan masukan dan saran bagi para pejabat tentang segala informasi yang diperlukan dan reaksi atau kemungkinan reaksi masyarakat akan kebijakan institusi, baik yang sedang dilaksanakan ataupun yang sedang diusulkan.<sup>15</sup>

Dalam rangka untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan, ada beberapa aktivitas yang dihadapi Humas pemerintah secara rutin sebagai berikut :<sup>16</sup>

1. Kemampuan membangun dan membina saling pengertian antara kebijakan pimpinan instansi dengan khalayak eksternal dan internal.
2. Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi, baik bersumber dari instansi maupun berasal dari pihak publiknya.
3. Menyelenggarakan dokumentasi setiap ada publikasi dan peristiwa dari suatu kegiatan atau acara penting dilingkungan instansi.
4. Mengumpulkan berbagai data dan informasi dan berasal dari berbagai sumber, khususnya berkaitan dengan kepentingan instansi atau mengenai pembentukan opini publiknya.

---

<sup>15</sup>Kusumastuti Frida, "Dasar-Dasar Humas" ,(Jakarta,PT. Ghalia Indonesia,2004),h. 340.

<sup>16</sup> Rosadi Ruslan, "Manajemen PR dan Media Komunikasi, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada,2005),h.341-142.

5. Kemampuan membuat produk publikasi humas, misalnya *kliping, press release, news letter, majalah Humas internal, bulletin, brosur, poster*, dan lain sebagainya.

Humas memiliki fungsi komunikasi, yaitu menjalin komunikasi atau interaksi kepada khalayaknya, baik secara internal maupun secara eksternal. Dalam berinteraksi atau menyampaikan informasi, Humas harus memiliki kredibilitas diri dan menjaga kredibilitas tersebut, hal ini dimaksudkan agar masyarakat percaya terhadap apa yang disampaikan.

Dalam berbagai literatur tentang komunikasi Islam kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam, yaitu:

1. Qaulan Sadida (perkataan yang benar, jujur)

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ٩

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”. (Q.S An nisa’ ayat 09)

2. Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, *to the point*, mudah dimengerti)

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ٦٣

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”. (Surat An-Nisa’ ayat 63 )

3. Qaulan Ma'rufa (perkataan yang baik)

يُنِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدٍ مِّنَ النِّسَاءِ إِنِ اتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ  
وَقُلْنَ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ٣٢

“Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah Perkataan yang baik”. (Surat An-Nisa’ ayat 23)

4. Qaulan Karima (perkataan yang mulia)

﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا  
فَلَا تَقُلْ لَهُمَا آفٌ وَلَا تُنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ٢٣﴾

“Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia”.

5. Qaulan Layyinan (perkataan yang lembut)

أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ٤٣ فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهُ يَنذَكُرُ أَوْ يَخْشَىٰ

“Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, Sesungguhnya Dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”

Dari ayat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Qaulan Layyina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar. Rasullulah selalu bertuturkata dengan lemah

lembut, hingga setiap kata yang beliau ucapkan sangat menyentuh hati siapapun yang mendengarnya. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud layina ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar.[1]

Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir'aun. Dengan Qaulan Layina, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita.

Dengan demikian, dalam komunikasi Islam, semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi. Allah melarang bersikap keras dan kasar dalam berdakwah, karena kekerasan akan mengakibatkan dakwah tidak akan berhasil malah ummat akan menjauh. Dalam berdoa pun Allah memerintahkan agar kita memohon dengan lemah lembut, “Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lemahlembut, sungguh Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas,” (Al A’raaf ayat 55)

#### 6. Qaulan Maysura (perkataan yang ringan)

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ٢٨

“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas”.

Itulah beberapa ayat al-Qur'an yang menjelaskan secara umum mengenai komunikasi yang harus di jalankan oleh manusia pada khususnya.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ilmiah harus memiliki objek dan metode yang tepat. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data, dengan menggunakan pengumpulan data yang akurat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

##### ***A. Jenis Penelitian & Lokasi Penelitian***

###### ***1. Jenis Penelitian***

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dimana landasan teori yaitu *excellence* teori, dimanfaatkan sebagai pemandu agar fakta dan data dapat yang diperoleh di Biro Humas Pemprov Sulsel dianalisis sesuai dengan fokus penelitian. Data-data yang diperoleh akan menjadi catatan atau laporan meningkatkan pemahaman bagi peneliti.

Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif yang merupakan tipe penelitian yang menggambarkan dan menjabarkan mengenai suatu objek penelitian berdasarkan karakteristik yang dimiliki. Penelitian akan turun langsung ke lokasi penelitian. Berdasarkan judul penelitian yang dipilih, maka penelitian ini akan berusaha memaparkan mengenai teori *excellence* dalam komunikasi organisasi pada Biro Humas Pemprov Sulsel.

Metode penelitian ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif bertujuan menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Apabila data



yang terkumpul sudah mendalam bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lain.<sup>1</sup>

## **2. Lokasi penelitian**

Penelitian ini berlangsung di Biro Humas Pemprov Sulsel. Waktu yang digunakan peneliti ini terhitung sejak 22 Februari sampai 23 Maret, surat rekomendasi penelitian, serta penelitian ini berlangsung 1 bulan .

### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini pendekatan komunikasi organisasi. Pendekatan ini lebih kepada bagaimana komunikasi yang berlangsung dalam jaringan kerja sama antarpribadi dan/atau antar kelompok dalam suatu organisasi atau institusi. Beberapa di antara persoalan penting yang menjadi minat dari bidang komunikasi organisasi adalah peran tanggung jawab organisasi, kontrol organisasi, jaringan komunikasi dalam organisasi, struktur dan fungsi organisasi, serta budaya dan iklim organisasi.

Deddy Mulyana mengemukakan bahwa lingkup kajian komunikasi organisasi sebagai berikut, komunikasi organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar dari pada komunikasi kelompok.<sup>2</sup>

### **C. Sumber Data**

Pada penelitian kualitatif ini sumber datanya dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi disebut data primer, kedua sumber data sekunder yaitu data yang telah tersedia seperti dokumen-dokumen di kantor.

---

<sup>1</sup>Kriyatono Rahmat, “*Tekhnik Praktis Riset Komunikasi*”, (Jakarta: Kencana, 2009), h.56

<sup>2</sup> Pawito, “*Penelitian Komunikasi Kualitatif*”,(Yogyakarta: LKiS, 2007),h.10.

### **1. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Ada dua cara mendapatkan data secara langsung dalam penelitian yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber yang didapat peneliti melalui dokumen atau arsip-arsip serta *literature* yang relevan dengan pembahasan penelitian dari tempat penelitian berlangsung.

## **D. Metode Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap pegawai di Biro Humas Pemprov Sulsel. Dengan perlengkapan panca indera yang dimiliki manusia terutama mata dan telinga, observasi dilakukan untuk mengamati objek-objek yang ada di sekitar. Penulis menggunakan metode observasi ini untuk mendapatkan data yang terkait dengan fokus masalah yang akan diteliti dengan merujuk kepada Biro Humas Pemprov Sulsel.

### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yang dapat memberikan keterangan. Keuntungan dengan teknik wawancara ini adalah peneliti dapat menangkap suasana batin informan, seperti gelisah, takut, senang, sedih atau jawaban yang tidak wajar, bahkan jawaban bohong pun dapat segera terdeteksi. Wawancara mendalam (*depth interview*) yaitu teknik pengumpulan

data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada informan untuk menggali informasi yang lebih akurat tentang permasalahan yang telah dirumuskan atau objek yang akan diteliti. Informan yang dimaksud adalah pimpinan, yaitu orang yang mempunyai jabatan khusus serta mengetahui aktivitas pegawai di lingkup instansi, beserta pegawai yang bekerja di biro humas Pemprov Sulsel.<sup>3</sup>

Adapun informan yang dianggap menjadi kunci informasi dari kasus penelitian ini antara lain :

1. Kepala Biro Humas Pemprov Sulsel selaku pimpinan kantor/organisasi.
2. Sekretaris selaku wakil kepala Biro Humas.
3. Staf Biro Humas Pemprov Sulse.
4. Pegawai di lingkup Pemprov Sulsel.

### **3. Dokumentasi**

Adalah pengumpulan data dengan cara melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen yang berisi data yang menunjang analisis dalam penelitian. Peneliti melakukan dokumentasi pada saat penelitian berlangsung di Biro Humas Pemprov Sulsel.

#### ***E. Instrumen Penelitian***

Instrument penelitian merupakan alat bantu atau fasilitas bagi peneliti dalam mengumpulkan data agar penelitian dapat lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistemis, sehingga data yang diperoleh mudah dioalah.

---

<sup>3</sup>Buchari Lapau, “Metodologi Penelitian Kebidanan Panduan Penulisan Protokol dan Laporan Hasil Penelitian”,(Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015),h.31-32.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi, dan pedoman wawancara. Adapun instrument lain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kamera dalam proses observasi untuk merekam kegiatan-kegiatan berupa data penelitian yang ditemukan pada Biro Humas Pemprov Sulsel.

#### ***F. Teknik Analisis Data***

Dalam melakukan analisis data penelitian, tentu harus menggunakan metode pengolahan yang bersifat kualitatif. Data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat ataupun narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara ataupun observasi. Oleh sebab itu teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model analisis interaktif (*interactive model of analysis*).<sup>4</sup>

Teknik ini terdiri dari tiga komponen yaitu : penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Adapun tahapan dari analisis data dijelaskan sebagai berikut:<sup>5</sup>

##### ***1. Reduksi Data (data reduction)***

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan data “kasar” yang muncul dalam catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data.

---

<sup>4</sup> Nanang Martono, “Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Skunder,(Jakarta: Rajawali Pers, 2004),h.86.

<sup>5</sup>Pawito, “Penelitian Komunikasi Kualitatif”,(Yogyakarta: LKiS, 2007),h.104.

## **2. *Penyajian Data (Data Display)***

Diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

## **3. *Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)***

Kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud-maksud menguji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### ***A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

##### ***1. Sejarah Singkat Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sulsel.***

Biro Humas dalam struktur organisasi di bawah koordinasi Asisten Administrasi. Humas di awal berdirinya sebagai suatu unit kerja yang berbentuk bagian, dimana bagian ini bergabung pada bagian umum dan perlengkapan. Hal ini berlangsung beberapa lamanya hingga bagian humas dibentuk menjadi bagian tersendiri yang terdiri atas beberapa sub bagian pada struktur organisasi.

Pada tahun 1981 kembali terjadi perubahan struktur Humas, dimana Humas hanya berbentuk sebuah bagian yang dimekarkan menjadi sebuah biro. Perubahan berdasarkan instruksi menteri dalam negeri nomor 8 tahun 1981 dengan pertimbangan besarnya peran Humas dalam menginformasikan kebijaksanaan pemerintah kepada masyarakat serta untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Adanya perubahan tersebut mengakibatkan posisi Humas sedikit lebih baik dalam arti dekat dengan pucuk pimpinan, walau dalam garis komando masih terdapat di bawah koordinasi asisten administrasi.<sup>1</sup>

Untuk mengatasi kendala ini, maka intruksi Menteri dalam Negeri juga mengatur pentingnya Humas untuk menggunakan jalur hubungan taktis operasional dalam hubungan taktis operasional dalam hubungannya dengan pimpinan. Hubungan taktis operasional ini adalah jalur yang tidak berdasarkan hubungan

---

<sup>1</sup> Biro Humas, Website, <http://Humas.sulselprov.go.id>, (25 September 2017).

hirarkis sesuai garis komando. Perubahan struktur juga mengubah komposisi bagian yang ada didalamnya dimana Biro Humas terdiri dari tiga bagian yaitu :

bagian pengumpulan dan penyaringan informasi, bagian penerangan dan pemberitaan serta bagian dokumentasi dan publikasi. Dengan keluarnya peraturan pemerintah Sulawesi Selatan nomor 6 tahun 2008. Tentang organisasi dan tata kerja sekretaris daerah.

Berdasarkan susunan organisasi dan formasi yang digunakan, sekretaris wilayah daerah pemerintah Sulawesi Selatan, terdapat empat asisten yang mengkoordinir 12 Biro yang susunannya dituangkan melalui peraturan nomor 6 tahun 2008. Sekretaris untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Koordinasi staf terhadap segala kegiatan yang dilakukan oleh perangkat wilayah daerah dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintah.
2. Pembinaan pemerintah dalam arti mengumpulkan dan menganalisa data, merumuskan program dan petunjuk teknis serta memantau perkembangan penyelenggaraan pemerintah.
3. Pembinaan pembangunan dalam arti mengumpulkan dan menganalisa data, merumuskan program dan petunjuk teknis serta memantau perkembangan penyelenggaraan pembangunan.
4. Pembinaan pembangunan dalam arti mengumpulkan dan menganalisa data, merumuskan program dan petunjuk teknis serta memantau perkembangan penyelenggaraan pembinaan masyarakat.

5. Pembinaan administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat daerah dan instansi vertikal.

## **2. Visi, Misi dan Tujuan**

a. Visi dan Misi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan merupakan akselerasi daripada Visi dan Misi Provinsi Sulawesi Selatan yang berpedoman pada Tugas pokok dan Fungsi Biro Humas dan Protokol sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 6 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

1. Visi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Selatan adalah “Terwujudnya hubungan masyarakat yang mantap dan bersenergi serta terwujudnya pelayanan keprotokoloren dan sandi/telkom yang berkualitas dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan”.

Visi tersebut mengandung pengertian sebagai berikut :

- a) Hubungan masyarakat yang mantap dan bersinergi mengandung pengertian bahwa penyebaran informasi pemerintahan dan pembangunan akan membentuk masyarakat pembelajar sebagai kata kunci terciptanya keunggulan kompetitif wilayah, baik dalam konteks negara maupun pemerintah daerah.
- b) Pelayanan berkualitas (Prima) merupakan salah satu ciri *Good Governance* yang berarti memenuhi harapan dan kebutuhan pimpinan



dan masyarakat yang memuat unsur-unsur antara lain berkualitas, cepat, tanggap, efektif, efisien, Adil dan merata.

2. Misi Berdasarkan visi tersebut, maka untuk implementasi pelaksanaannya disusunlah misi sebagai berikut :

- a) Memantapkan hubungan masyarakat yang bersinergi dan hubungan kemitraaan dengan massa media.
- b) Meningkatkan kualitas penyebaran informasi dalam membentuk masyarakat pembelajar.
- c) Memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada pimpinan dan masyarakat
- d) Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme staf.
- e) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan fasilitas pelayanan.

3. Tujuan dan Sasaran Berdasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan serta mempertimbangkan nilai-nilai dan faktor-faktor kunci keberhasilan, maka ditetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut :

a. Tujuan :

- 1.) Menciptakan hubungan masyarakat yang bersinergi dan hubungan kemitraaan dengan mass media.

- 2.) Menciptakan pelayanan yang berkualitas, jelas, ekonomis, adil dan tepat waktu dengan mengembangkan kompetensi dan profesionalisme aparat.
- 3.) Meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas dan kuantitas sarana dan fasilitas pelayanan Sandi dan Telekomunikasi.

b. Sasaran :

- 1.) Terwujudnya hubungan masyarakat yang mantap dan kemitraan yang harmonis dan bersinergi dengan media massa dan penyebaran informasi.
- 2.) Menciptakan kepuasan terhadap output pelayanan dengan dukungan aparat yang profesionalisme, kompetitif dan kreatif.
- 3.) Meningkatnya kualitas dan efektifitas sarana dan fasilitas pelayanan Sandi dan Telekomunikasi.

c. Pencapaian Tujuan Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran diatas adalah pemberdayaan segenap potensi yang dimiliki melalui berbagai program dan kegiatan-kegiatan.

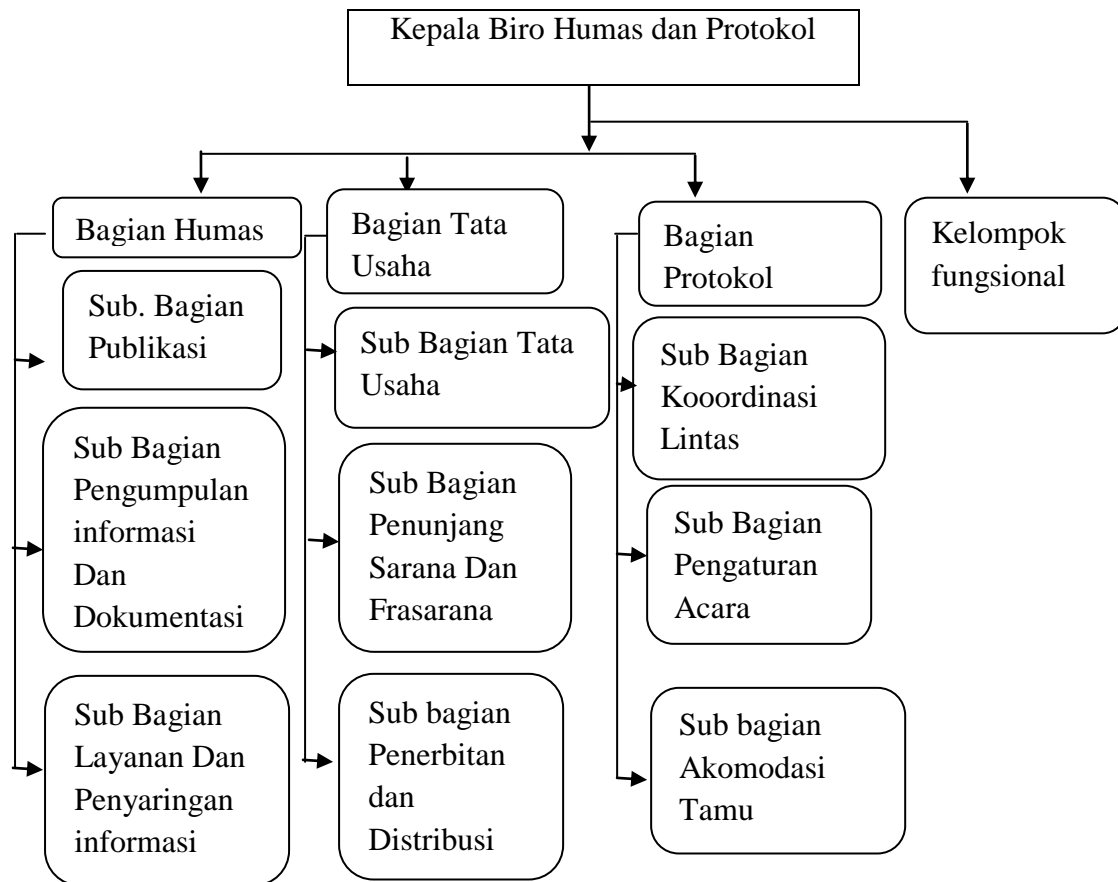
- a. Strategi pencapaian tujuan menjelaskan pemikiran-pemikiran secara konseptual analitis, dan komprehensif tentang langkah-langkah yang diperlukan untuk memperlancar pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka plan proses perencanaan strategik. Cara mencapai tujuan dan sasaran

merupakan rencana menyeluruh dan terpadu mengenai upaya yang meliputi penetapan kebijakan dan program. kebijakan pada dasarnya meliputi penetapan kebijakan dan program. Kebijakan pada dasarnya adalah ketentuan-ketentuan yang telah disepakati oleh pihak terkait dan ditetapkan untuk menjadi pedoman, pegangan dan petunjuk bagi setiap usaha dan kegiatan aparatur pemerintah maupun masyarakat agar tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam upaya mencapai sasaran, tujuan, misi dan visi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Program adalah kumpulan kegiatan yang sistematis dan terpadu untuk mencapai sasaran tertentu. Kemudian kegiatan yang ingin dilaksanakan dalam tiap tahun akan dijelaskan dalam formulir Rencana Kinerja Tahunan.

b. Kebijakan Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan diatas, maka kebijakan yang ditempuh adalah sebagai berikut :

- 1.) Meningkatkan pembinaan dan pengembangan kehumasan untuk memantapkan penyebarluasan informasi dan komunikasi.
- 2.) Menerapkan prinsip pelayanan prima dengan dukungan manajemen tim work yang integrative.
- 3.) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan fasilitas pelayanan sandi dan telekomunikasi.

### 3. Struktur dan Tupoksi



**Sumber : Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel.**

#### 1. Tugas pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi.

Tugas pokok adalah ikhtisar dari keseluruhan tugas jabatan yang dituangkan masing-masing secara rinci :

Kepala Biro Humas dan Protokol Biro Humas dan Protokol dipimpin oleh Kepala Biro yang mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi, monitoring, serta evaluasi penyusunan dan penyelenggaraan kebijakan hubungan masyarakat untuk mendukung kebijakan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan serta

melaksanakan urusan keprotokoleran, dan pelayanan ketatalaksanaan Biro. Untuk penyelenggaraan tugas pokok tersebut pada ayat (1), Kepala Biro Humas dan Protokol mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan koordinasi pengembangan hubungan masyarakat dan fasilitasi pelayanan informasi kepada masyarakat dan pemangku kepentingan;
- b. Penyelenggaraan urusan keprotokoleran dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan pimpinan;
- c. Pelaksanaan urusan ketatausahaan melalui penyiapan penunjang sarana dan prasarana, penerbitan, dan Distribusi serta rumah tangga Biro Humas dan Protokol;

Tugas Pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dirinci sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kegiatan Biro Humas dan Protokol sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar;
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum dilaksanakan;
- d. Membuat konsep, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;

Perubahan Rencana Strategis 2013-2018 Biro Humas dan Protokol Setda Prov. Sulsel

- f. Mengoordinasikan informasi kebijakan pembangunan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan;
  - g. Mengoordinasikan publikasi dan dokumentasi kegiatan pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan;
  - h. Menyelenggarakan fasilitasi kehumasan, keprotokoleran, serta penatausahaan Biro Humas dan Protokol;
  - i. Menyelenggarakan koordinasi dengan lembaga pemerintah lainnya, serta lembaga masyarakat/organisasi kemasyarakatan dalam pengembangan informasi;
  - j. Menyusun dan menyiapkan pelaksanaan acara pimpinan, upacara, pertemuan, dan penerimaan tamu;
  - k. Menyusun dan memfasilitasi dalam rangka pelaksanaan penatausahaan;
    - 1. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Biro Humas dan Protokol dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
    - 2. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Bagian Hubungan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Bagian yang mempunyai tugas pokok menyiapkan pembinaan dan pengembangan hubungan masyarakat untuk pemantapan kebijakan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, pelayanan publikasi secara meluas, pengumpulan informasi dan Dokumentasi, serta pelayanan dan penyaringan informasi kegiatan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.
- Untuk melaksanakan tugas pokok kegiatan pada ayat (1),

Kepala Bagian Hubungan Masyarakat mempunyai tugas:

- a. Pelaksanaan koordinasi antara pemerintah provinsi dengan lembaga pemerintah lainnya, serta lembaga masyarakat/organisasi kemasyarakatan dalam pengembangan informasi;
- b. Pelaksanaan publikasi kegiatan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan;
- c. Pelaksanaan Pengumpulan Informasi dan dokumentasi kegiatan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan;
- d. Pelaksanaan layanan dan penyaringan informasi.

Perubahan Rencana Strategis 2013-2018 Biro Humas dan Protokol Setda Prov. Sulsel 3 Tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dirinci sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kegiatan Bagian Hubungan Masyarakat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar;
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum dilaksanakan;
- d. Membuat konsep, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- f. Mengoordinasikan bahan pembinaan pengembangan hubungan kemasyarakatan;
- g. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah provinsi Sulawesi Selatan dengan lembaga lainnya dalam rangka pengembangan informasi dan publikasi;

- h. Melaksanakan pengumpulan informasi dan mendokumentasikan kegiatan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan;
- i. Melaksanakan layanan dan penyaringan informasi Kegiatan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan;
- j. Melaksanakan pertemuan dalam rangka koordinasi Kehumasan kabupaten/kota se-Sulawesi Selatan;
- k. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Bagian Hubungan Masyarakat dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Kepala Sub Bagian Publikasi Sub bagian publikasi dipimpin oleh kepala sub bagian yang mempunyai tugas pokok mengumpulkan bahan dalam rangka penyajian pemberitaan kegiatan pemerintah provinsi Sulawesi Selatan.

Selanjutnya keseluruhan tugas Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel dapat dilihat pada lampiran penelitian.

## **B. Peranan Biro Humas dan Protokol dalam Komunikasi Organisasi pada Pemprov Sulsel.**

Demokratisasi yang semakin membaik membawa konsekuensi pada tuntutan pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan yang semakin transparan dan akuntabel. Masyarakat semakin mengerti, kritis, dinamis dan aspiratif terhadap penyelenggaraan pemerintahan, oleh karena itu lembaga pemerintah semakin



dituntut untuk lebih baik dan dekat dengan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang menganut prinsip-prinsip *good governance* ini juga akan menuntut adanya komunikasi antara pihak pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi yang baik ini akan mampu menjaga aspek transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, lebih terjaminnya aliran arus aspirasi dan tersampainya kebijakan dan program pembangunan dari Pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Badaruddin, Kepala Bagian Hubungan Masyarakat bahwa,

“Pastinya memakai komunikasi dua arah, satu arahnya seperti komunikasi di media online, cetak, tv, tapi sekarang itu kita bangun dengan komunikasi dua arah dengan adanya website yang mana kita akan share ke facebook, ke path, twitter, jadi semuanya akan tahu website kita dan mereka bisa menyampaikan masukan-masukan baik saran atau pertanyaan dari kegiatan itu, kalau secara langsung tidak dengan masyarakat tapi antara humas kabupaten/kota iya, jadi kita langsung selain sosialisasi ada pelatihannya sekaligus ada nanti iventnya itu humas expo jadi kita tidak langsung kemasyarakatnya tapi ke humas kabupaten/kota”.<sup>2</sup>

Arus komunikasi dua arah ini membawa konsekwensi pada perlunya keterbukaan pemerintah untuk menerima berbagai aspirasi, hal ini berbeda dengan masa lalu dimana arus informasi lebih cenderung searah, yaitu kebijakan pembangunan dari pemerintah bagi masyarakat luas, masyarakat hanya menerima bagaimana kebijakan itu ditetapkan dan diimplementasikan kepada masyarakat luas.

Dengan berjalannya komunikasi dua arah pada Biro Humas menjadikan komunikasi yang berjalan pada lingkup pemerintahan semakin cepat dan terarah sehingga pada Biro Humas sangatlah membantu dari segi kemajuan pemerintahan.

---

<sup>2</sup>Badaruddin (53 tahun), Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel, Wawancara Makassar, 28 februari 2017.

Namun hal ini jugalah yang mengharuskan setiap biro dan instansi yang terkait di lingkup Pemprov Sulsel agar lebih aktif dalam berkomunikasi dengan biro humas, mengingat bahwa Biro Humas sebagai perpanjangan tangan pemerintah yang setiap saat membutuhkan pembaharuan informasi serta kejelasan akan setiap kebijakan yang terkait dengan pemerintah sehingga koordinasi komunikasi yang berjalan dapat langsung di terima oleh pimpinan.

Biro Humas dan Protokol mempunyai peranan penting dalam menjaga mekanisme komunikasi Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan stakeholder lain tetap terjaga, sehingga kebijakan dan program pembangunan akan lebih tepat sasaran. Tidak hanya itu saja Biro Humas pun dituntut agar lebih aktif dalam melakukan komunikasi kepada biro dan instansi lainnya dalam menyampaikan informasi dan hasil-hasil kebijakan pemerintah sehingga apa yang berjalan dapat dengan mudahnya di ketahui di lingkungan Pemprov Sulsel sehingga jika terjadi hal-hal yang tidak sejalan dengan kebijakan tersebut akan lebih mudah biro ataupun instansi dilingkup pemerintahan menyesuaikan ataupun dapat langsung mengkonfirmasikannya ke biro humas ataupun ke pimpinan langsung dalam hal ini Gubernur, Wakil Gubernur, ataupun Sekretaris Daerah.

Dalam perannya Biro Humas membangun komunikasi di dalam maupun diluar organisasi dengan organisasi ataupun instansi yang terkait dalam memberikan pemahaman dalam bentuk sosialisasi evaluasi akan kebijakan-kebijakan yang telah berjalan maupun yang akan berjalan agar apa yang menjadi tujuan dari pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan harapan. Untuk itu pengaturan dari segi fungsi dan tugas masing-masing menuntut biro

humas agar mampu mengkomunikasikan segala bentuk kebijakan yang berlaku agar mengurangi *mis understanding* yang kemungkinan akan terjadi dari biro ataupun instansi lainnya.

Adapun peran dan tugas Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel secara umum terhadap Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai berikut :

1. Menyiapkan segala bahan yang akan digunakan Pimpinan dalam hal ini Gubernur, Wakil Gubernur, dan Setda.
2. Koordinasi dengan beberapa instansi atau lembaga yang terkait akan keperluan pemerintah pemprov sulsel.
3. Pembinaan terhadap instansi Humas pada daerah kabupaten dan kota.
4. Fasilitasi segala keperluan pimpinan.
5. Monitoring segala kegiatan yang akan dilaksanakan.
6. Evaluasi penyusunan dan penyelenggaraan kebijakan hubungan masyarakat untuk mendukung kebijakan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
7. Melaksanakan urusan keprotokoleran.
8. Pelayanan ketatalaksanaan Biro.<sup>3</sup>

Di samping itu Biro Humas dan Protokol juga bertanggung jawab terhadap setiap kegiatan Protokoler resmi Pimpinan Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah dan VIP/Tamu lainnya yang datang menjadi tamu Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Biro Humas dan Protokol sebagai bagian dari lembaga Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan turut bertanggung jawab terhadap kebijakan dan program pembangunan Pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan, dengan membangun citra Pimpinan Pemerintahan dan menjaga komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, dengan menyusun Rencana Strategi Pembangunan tahun 2013-2018 sebagai pedoman dan arah landasan bagi pelaksanaan kerja sesuai dengan tugas

---

<sup>3</sup>Elvira Jayanti (40 tahun), Kepala Sub Bagian Pengumpulan Informasi, Wawancara Makassar, 6 Maret 2017.

pokok dan fungsi, sehingga pada akhirnya mendukung tercapainya visi Gubernur Sulawesi Selatan yaitu “Sulawesi Selatan sebagai pilar utama pembangunan nasional dan simpul jejaring akselerasi kesejahteraan tahun 2018”.

Pada Pemprov Sulsel Biro Humas dan Protokol sangatlah berperan dalam peyebarluasan dan penyaringan informasi yang akan di publikasikan. Setiap pesan dari sebuah informasi yang dikeluarkan oleh Biro Humas dan Protokol baik itu dalam bentuk penyebaran informasi melalui komunikasi langsung maupun melalui media massa di harapkan dapat langsung di terima oleh publik maupun instansi yang terkait dan dengan begitu maka apa yang menjadi tujuan Pemprov akan lebih mudah di jangkau oleh berbagai kalangan dilingkup Pemprov sendiri.

Biro Humas dan Protokol dengan biro dan instansi lainnya tetap menjalin komunikasi dalam melaksanakan perannya sesuai dengan keterlibatannya masing-masing, misalnya saja dalam kegiatan biro dan instansi yang dilaksanakan maka sesuai dengan perannya Biro Humas akan segera mendampingi instansi yang terkait baik dalam bentuk kerjasama maupun dalam bentuk kemudahan Biro Humas dalam memperoleh informasi ataupun pemberitaan dari kegiatan tersebut agar dengan cepat biro humas dapat menjadikannya sebagai informasi baik itu untuk pimpinan maupun publik.

Menurut Amrullah Hanafie, Kepala Bagian Tata Usaha, Sarana dan Prasarana dan Penerbitan mengemukakan bahwa:

“Dalam menyebarluaskan informasi pelaksanaan Pemerintah daerah, maka kami menggunakan media cetak, dalam hal ini surat kabar seperti Fajar, Pedoman Rakyat, Berita Kota, Eksis, Tribun timur, selain karena media

ini mudah didapat juga karena minat baca masyarakat sangat tinggi. Selain itu, kami juga menggunakan media elektronik diantaranya televisi dan radio baik media elektronik yang dimiliki pemerintah maupun swasta<sup>4</sup>.

Dalam memilih media untuk menyebarluaskan informasi Pemerintah daerah, Humas pemerintah Propinsi Sulawesi Selatan menggunakan media cetak dalam setiap penyampaian yang menyangkut Pemerintah daerah. Hal ini dilakukan karena media cetak ini mudah diperoleh masyarakat dan juga karena minat baca masyarakat akan berita-berita seputar daerah cukup tinggi. Sebagai contoh nyata adalah beredar luasnya di kalangan masyarakat surat kabar lokal seperti harian Fajar, Pedoman Rakyat, Berita Kota, Tribun Timur, Eksis dan sebagainya dibandingkan dengan surat kabar Nasional. Ini berarti perhatian masyarakat akan berita-berita yang menyangkut daerah, khususnya Sulawesi Selatan cukup tinggi. Dengan cukup tingginya minat masyarakat untuk mendapatkan informasi melalui media cetak, yang berarti setiap kebijakan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan masih dipantau oleh masyarakat, hal ini juga membantu dalam rangka penyebaran informasi pelaksana Pemerintah daerah sehingga Humas sebagai mediator antara pemerintah dengan masyarakat lebih cenderung menggunakan media cetak untuk mencapai tujuan yaitu masyarakat sebagai khalayak sasaran.

“sekarang ini sangatlah mudah bagi kami Kesbangpol dalam mendapatkan informasi dan bertukar informasi terkait dengan apa yang terjadi di lingkup pemerintahan provinsi Sulawesi Selatan serta berkomunikasi langsung dengan pimpinan, apalagi saat ini biro humas sudah memiliki media cetak sendiri seperti majalah kareba dan website pemprov sulsel.

---

<sup>4</sup>Amrullah Hanafie (54 tahun), Kepala Bagian Tata Usaha, Sarana dan Prasarana dan Penerbitan, Wawancara Makassar, 14 Maret 2017.

Sehingga kapan saja kita mau tahu perkembangan dan menyesuaikan setiap kebijakan yang di keluarkan pemerintah akan lebih mudah”.<sup>5</sup>

Dalam aktifitas penyebarluasan informasi pemerintah daerah ini, selain menggunakan media cetak, juga menggunakan media elektronik. Penggunaan media ini juga sangat berperan, karena media elektronik misalnya radio dapat menjangkau masyarakat yang berada dipelosok pedesaan sekalipun. Sama halnya dengan media televisi, berita-berita yang disampaikan dapat langsung diterima oleh masyarakat pada waktu yang bersamaan waktu diorbitnya berita. Dari beragam media yang ada, namun sampai saat ini hanya media cetak dan elektronik yang sering digunakan oleh Humas dalam rangka penyebarluasan informasi Pemerintah daerah. Sehingga Humas pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dituntut peran aktifnya dalam mencapai celah yang dapat dimanfaatkan guna aktifitas penyebarluasan informasi Pemerintah daerah.

Biro Humas juga memiliki peran yang tidak hanya sebagai penyebar informasi saja melainkan juga memiliki fungsi dan peran yang sangat penting bagi pemerintah pemprov Sulsel, adapun peran lainnya sebagai berikut :

1. Menyediakan bahan dalam pelaksanaan sebuah kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pimpinan, dalam artian segala bentuk kebutuhan yang di perlukan pimpinan pada saat pelaksanaan acara harus sudah siap dan sesuai dengan apa yang diperlukan sehingga kegiatan tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan perencanaan.

---

<sup>5</sup> Abdul Munir (45 tahun), Kepala Seksi Kesbangpol Pemprov Sulsel, Wawancara Makassar, 20 Maret 2017.

2. Koordinasi dengan instansi yang terkait ataupun dengan organisasi maupun publik. koordinasi yang dilakukan biro humas kepada pimpinan maupun instansi-instansi yang terkait dengan kepentingan Pemprov. Koordinasi ini dilakukan agar tidak ada lagi mis komunikasi yang terjadi serta kesalahan-kesalahan yang mungkin akan berdampak tidak baik dengan pemerintah. Maka dari itu pentingnya semua lapisan di dalam organisasi maupun di luar organisasi untuk berperan aktif pada setiap apa yang diperintahkan oleh pimpinan. Koordinasi pun sering dilakukan biro humas saat mendapatkan penugasan dari pimpinan.

Seperti yang dikemukakan oleh Nurul staf humas, bahwa,

“saat penugasan kami selalu koordinasi dengan pimpinan maupun sebaliknya pimpinan selalu mengontrol apa yang akan kami lakukan, dengan begitu setiap kegiatan yang dilaksanakan akan sesuai dengan harapan dan tujuan dari penugasan tersebut”.<sup>6</sup>

Maka dengan adanya komunikasi yang aktif antara pimpinan dan bawahan dalam setiap penugasan itu, akan membuat hubungan di dalam organisasi akan lebih harmonis dan berjalan lebih baik serta efektif.

3. Pembinaan dan fasilitasi adalah salah satu bentuk perbaikan-perbaikan yang dilakukan pemerintah, baik itu perbaikan SDM di dalam organisasi maupun di luar organisasi seperti pembinaan terhadap Humas pemda dan Pemkot melalui kegiatan-kegiatan pelatihan yang diselenggarakan sebagai peningkatan mutu pegawai humas itu sendiri agar lebih profesional dalam menjalankan tugas kehumasannya.

---

<sup>6</sup> Nurul (26 tahun), Staf Humas Pemprov Sulsel, Wawancara Makassar, 16 Maret 2017.

Hal inilah yang di kemukakan oleh Elvira Jayanti, Kepala Sub Bagian Humas bahwa,

“Dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja kita, maka salah satu tujuan kita melakukan pelatihan-pelatihan dan training khusus sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing sehingga pelatihan ini diharapkan agar mereka lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya”.<sup>7</sup>

Dengan demikian apa yang menjadi peran humas bagi Pemprov Sulsel akan berjalan dengan baik dan sesuai dengan visi dan misi biro humas sendiri sebab peningkatan mutu SDM adalah salah satu bentuk agar peningkatan kerja yang profesional di lingkup pemerintah itu berjalan sesuai dengan koridornya masing-masing. Hal ini pulalah yang akan membuat organisasi akan semakin lebih inovasi dan efektif dalam pelaksanaan tugas dan berdampak baik bagi kemajuan organisasi maupun keberhasilan pemerintah Pemprov Sulsel.

4. Monitoring dan evaluasi penyusunan dan penyelenggaraan kebijakan hubungan masyarakat untuk mendukung kebijakan pemerintah provinsi Sulawesi Selatan bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan ini dilakukan agar setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan apa yang diharapkan publik.
5. Melaksanakan urusan keprotokorelan dan pelayanan ketatalaksanaan biro.

### **C. Penerapan Teori *Excellence* dalam Komunikasi Organisasi pada Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel.**

---

<sup>7</sup>Elvira Jayanti (40 tahun), Kepala Sub Bagian Pengumpulan Informasi, Wawancara Makassar, 6 Maret 2017.



Biro Humas dan Protokol Setda provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu badan publik dan merupakan perpanjangan tangan pemerintah dalam hal mengelolah informasi dan kehumasan. Biro Humas dan Protokol Setda provinsi Sulawesi Selatan, juga menjadi instansi penting dalam penyampaian sebuah informasi serta kebijakan-kebijakan pada pemerintah. Infomasi yang disebarkan oleh Humas adalah informasi-infomasi pemerintah daerah yang terdiri dari pemberian wewenang daerah kepada daerah untuk mengatur daerahnya sendiri sesuai dengan prakarsa dan kemampuan masing-masing daerah, dan yang disebar luaskan berisi pemerintah, pembangunan, kemasyarakatan dan lain-lain.

Melihat kedudukan Biro Humas dan Protokol Setda provinsi Sulawesi Selatan pada perannya di pemerintah menjadikan Biro Humas dan Protokol untuk lebih intens lagi dalam membangun komunikasi baik di dalam organisasi maupun diluar organisasi itu sendiri. Sebab Biro Humas sangat perlu melakukan pelayanan yang lebih Excelent lagi baik itu pelayanan terhadap pemerintah (pimpinan) maupun masyarakat.

Menurut bapak Amson Padolo, Kepala Bagian Protokol bahwa,

“Cara Humas berkomunikasi dengan publik misal, dengan pemberitaan, ada namanya kegiatan publikasi di media online, cetak, dan tv, apalagi sekarang juga humas sudah ada media onlinenya dan ini juga akan dilauncing bulan 4 tahun 2017 , tapi sudah ada sebeanarnya dan sudah bisa dibuka saat ini. Jadi semua kegiatan pimpinan, Gubernur, Wakil Gubernur semua kita masukkan di media online itu, ada juga dalam bentuk majalah kareba dan kita bagikan majalah ini ke kabupaten/kota<sup>8</sup>.

Sebagaimana yang dikatakan bapak Amson bahwa Biro Humas terus membangun komunikasi kemasyarakatan maupun ke pemerintah daerah dengan

---

<sup>8</sup> Amson Padolo (48 tahun), Kepala Bagian Protokol, Wawancara Makassar, 8 Maret 2017.

harapan agar tercapainya tujuan dari apa yang telah diwacanakan oleh pemerintah. Tidak hanya komunikasi di luar saja tetapi komunikasi kedalam organisasi Biro Humas sendiri lebih dipermudah baik itu komunikasi yang berjalan antara pimpinan dan bawahan dan bawahan ke pimpinan, semua berjalan dengan lancar tanpa sedikitpun adanya skat di dalam organisasi Biro Humas itu sendiri.

Biro Humas terus membangun komunikasi yang fleksibel yang berjalan searah dengan harapan serta pencapaian Biro Humas sendiri, sebab pimpinan maupun staf dituntut untuk lebih cepat dan tanggap dalam penugasan yang sewaktu-waktu itu terjadi, oleh karena itu peran semua individu di dalam organisasi tersebut sangatlah penting tanpa memandang pimpinan ataupun bawahan dikarenakan tugas maupun acara yang akan dilaksanakan tidak akan berjalan dengan baik serta maksimal tanpa peran dari setiap individu yang telah ditugaskan pada saat penugasan tersebut.

Seperti yang di kemukakan oleh salah satu staf Biro Humas yaitu ibu Emma Ratna bahwa,

“kita bekerja dengan tim, tim di sini hampir setiap saat sama-sama, jadwal dibikin ada kordinatornya, pada saat itu kami melakukan penugasan siapa fotografer, siapa yang taruh berita, terus siapa yang kirim berita dan setor berita. Di sini itu sudah jelas, pembagiannya itu sore, kami selalunya sore, jadi tidak kaku, kalau dalam daerah seperti itu bergantian, tapi tetap koordinasi sorenya, tapi kan misalnya begini kami kan punya fotografer 3 itu gilir Senin ini, Selasa ini , Rabu ini, makanya setiap sore itu penugasan diperjelas, lalu dikirim jadwal kemasing-masing, biasanya di sini ada staf yg *stand by* untuk kirim jadwal keatasan, atasan yang koordinator, terus dibagi siapa yg bertugas fotografer, wartawan siapa”.<sup>9</sup>

Sejalan dengan perkembangan teknologi di zaman yang moderen ini maka Biro Humas sendiri memanfaatkan media sebagai saluran penyampaian kebijakan

---

<sup>9</sup> Emma Ratna (35 tahun), Staf Biro Humas, Wawancara Makassar, 13 maret 2017.

pemerintah ke publik, maka dengan seperti itu apa yang diharapkan dapat berjalan dan tersalurkan dengan cepat, maka dari itu biro humas di dalam penugasannya mendampingi pimpinan dan mengatur segala kebutuhan pimpinan perlunya tim work agar segala sesuatunya berjalan dengan baik dan maksimal pada pelaksanaannya. Itulah yang mengharuskan setiap pimpinan atau pun bawahan di biro humas sendiri harus berada di kantor atau pun harus siap jika sewaktu-waktu dibutuhkan oleh pimpinan.

Dengan berjalannya komunikasi yang baik serta fleksibel maka Biro Humas lebih mudah dalam menjalankan tugasnya serta dalam menyampaikan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Gubernur kepada pemerintah kabupaten/kota maupun kepada publik, sehingga masyarakat pun dapat menerima informasi dengan cepat dan pelayanan yang baik oleh pemerintah disebabkan terjalannya komunikasi yang lebih fleksibel.

Menurut ibu Elvira Jayanti, Kepala Sub Bagian Pengumpulan Informasi, bahwa,

“di sini kami melakukan intraksi dari luar itu paling banyak, kami mendengar dan kami mengikuti setiapnya, harus lebih aktif, karena misalnya kami di sini tok saja, sementara di luar sudah berkembang, kan kami ketinggalan”<sup>10</sup>.

komunikasi yang diterapkan Biro Humas tidak hanya komunikasi yang dilakukan di dalam organisasi biro humas saja namun juga dilakukan di luar organisasi demi berjalannya roda pemerintahan yang tidak hanya mengikuti kepentingan organisasi saja melainkan juga mengikuti kepentingan luar organisasi

---

<sup>10</sup>Elvira Jayanti (40 tahun), Kepala Sub Bagian Pengumpulan Informasi, Wawancara Makassar, 6 Maret 2017.

baik itu kepentingan pemerintah kabupaten/kota maupun publik. Dengan demikian maka apa yang dijalankan oleh pemerintah akan lebih terarah dengan baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh publik.

Demi terlaksananya tugas, Biro Humas terus membangun komunikasi baik di dalam maupun di luar organisasi, dan berperan aktif dalam mengumpulkan berita dan informasi terkait dengan apa yang telah terjadi di pemerintahan dan tanggap dalam setiap hal yang akan merusak citra pemerintah dengan mengadakan komunikasi dan konfirmasi.

Seperti yang dikemukakan Badaruddin, Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel bahwa,

Jika terjadi perselisihan antara Pemprov dengan keinginan publik, maka humas tidak secara langsung karena bukan tugas humas menyelesaikan secara langsung, kalau perselisihan sebenarnya kita ada KIP (komunikasi informasi publik) jadi kalau ada persengketaan antara dinas atau apa dengan masyarakat itu laporannya masuk kepada KIP, jadi PPID (pejabat pengelola informasi dan komunikasi) jadi kita masukkan di sana yang bertempat di Kominfo, humas itu cuman menjadi PPID pembantu namanya dan tahun ini kita mau bentuk, jadi humas juga dapat membantu memberikan informasi jika dibutuhkan, dan kita sangat terbuka tapi bukan berarti kita telanjang karena ada juga data yang tidak dapat dibuka”<sup>11</sup>.

Dengan berjalannya komunikasi Biro Humas antar instansi yang terkait dengan segala yang diperlukan oleh pemerintah diharapkan mampu mempercepat terlaksananya kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan sehingga akan dengan cepat terlaksananya apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan dapat terealisasi dengan baik pada pemerintah kabupaten/kota sehingga dapat diterima

---

<sup>11</sup> Badaruddin (53 tahun), Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel, Wawancara Makassar 28 Februari 2017.

di tengah-tengah masyarakat. Hal inilah diharapkan mampu menjawab segala urusan serta kebutuhan pemerintah kabupaten/kota dan publik.

Dengan berjalannya komunikasi yang melibatkan segala lapisan, itu juga yang membuat roda pemerintahan lebih cepat dan transparan sehingga untuk melanjutkan komunikasi tersebut diperlukan pula komunikasi ataupun penyampaian informasi yang lebih luas dan mudah untuk dijangkau oleh publik. Untuk menjaga apa yang telah dicapai oleh pemerintah maka segala hal yang menyangkut dengan hal yang akan menjatuhkan organisasi baik itu serangan dari luar organisasi berupa isu – isu negatif yang terus berkembang maka Biro humas melakukan konfirmasi dan komunikasi kepada media dan publik.

“misalnya beritanya naik hari ini, besoknya itu kita akan jawab dengan berita juga, kadang itu caranya kita kemedianya misalkan itu Fajar maka kita akan ke sana kunjungan ke Fajar menjawab dan mengklarifikasi berita itu langsung karena kalau kita tidak seperti itu akan berkembang terus isunya, jadi langsung cepat diatasi”<sup>12</sup>.

- a. Pemerintah provinsi Sulawesi selatan akan lebih aktif lagi dalam membangun hubungan keluar maupun di dalam organisasi dengan merujuk kepada kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pemprov Sulsel yang berdasarkan rapat serta komunikasi melalui Biro Humas dan instansi yang terkait serta masukan-masukan dari publik sendiri. Pemerintah pemprov Sulsel khususnya biro humas sebagai perpanjangan tangan pemerintah menyadari akan pentingnya informasi-informasi serta komunikasi yang dilakukan agar tercapainya segala tujuan dari pemerintah provinsi Sulawesi Selatan. Bagi pemerintah sendiri Biro Humas sangatlah

---

<sup>12</sup> Devy Khaddafi (46 tahun), Kepala Biro Humas dan Protokol, Wawancara Makassar, 7 Maret 2017.

penting dalam setiap pelaksanaan tugas pimpinan dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Menurut Amrullah Hanafie, bahwa,

“kebutuhan pimpinan terhadap humas itu sangat besar karena dia tidak akan jalan kalau tidak ada humas dan protokol, humas itu kan ada 2, humas dan protokol. Protokol itu bagian dalam melayani pimpinan jadi dia harus kesana sebelum pimpinan datang dan mengatur semua dan ada protokornya, dan humas itu yang bertugas membawa media, dan tidak akan dimulai acara kalau belum ada media karna pimpinan tau peranan media itu sangat besar.”<sup>13</sup>

Secara tidak langsung komunikasi yang terbangun antara pemerintah dengan publik akan lebih cepat sampai dan tersebar luas berkat peran aktif biro humas dalam penyebarluasan informasi dan kerja sama yang baik antara pemerintah dan media dalam mempengaruhi masyarakat akan setiap kebijakan dan pencapaian pemerintah akan keberhasilan membangun daerahnya.

Dengan demikian maka segala yang menjadi fokus pemerintah akan dengan mudahnya tersampaikan dan terselesaikan sesuai dengan tujuan pemerintah, sebab terbangunnya komunikasi yang mampu dijangkau pemda/pemkot serta masyarakat yang mengharuskan segala lapisan untuk turut serta dalam mensukseskan segala apa yang telah diwacanakan pemerintah, baik itu kebijakan langsung maupun kebijakan jangka panjang.

---

<sup>13</sup>Amrullah Hanafie (54 tahun), Kepala Bagian Tata Usaha, Sarana dan Prasarana dan Penerbitan, Wawancara Makassar, 14 Maret 2017.

- b. Biro Humas dan Protokol tidak hanya memfokuskan diri dalam setiap pelayanan dan pelaksanaan tugas pimpinan serta penyebaran informasi saja melainkan biro humas juga dituntut berperan aktif pada setiap isu-isu atau pun masalah-masalah yang kiranya berdampak negatif pada pemerintah sehingga dapat membahayakan organisasi. Hal inilah yang memaksa humas agar tanggap dan cepat dalam menyelesaikan setiap persoalan-persoalan di tengah-tengah pemerintah sehingga bagi pemerintah sendiri biro humas memiliki peran yang sangat penting.

Untuk menjaga apa yang telah humas upayakan dalam mengatasi upaya-upaya yang dilakukan oleh piha-pihak yang ingin menyudutkan organisasi melalui isu-isu yang berkembang di media maka humas segera menanggapi dan melakukan negosiasi persuasi terhadap media tersebut. Dengan begitu diharapkan segala persoalan tersebut terselesaikan dan terkonfirmasi.

Seperti yang di kemukakan bapak Amson Padolo, S.Sos., M.Si kepala bagian protokol bahwa,

“Kalau masalah negosiasi persuasinya seperti itumi yang ketika ada berita negatif langsung cepat mengklarifikasinya, jadi bukan medianya yang kita undang, bukan wartawnnya kita telfon kenapa begini tapi kita langsung kesana mendatangi dan dia sangat senang jika didatangi, jadi apapun beritanya datang saja.”<sup>14</sup>

Dengan demikian maka apa yang menjadi hambatan bagi pemerintah akan terselesaikan dengan cepat dan tidak lagi mengganggu berjalannya kembali roda

---

<sup>14</sup>Amson Padolo (48 tahun), Kepala Bagian Protokol, Wawancara Makassar, 8 Maret 2017.

pemerintahan sehingga pemerintah akan tetap fokus menjalankan aturan serta kebijakan yang telah dikeluarkan.

- c. Biro Humas dan Protokol sebagai perantara pemerintah dalam memonitoring setiap kebijakan yang telah berjalan di tengah-tengah masyarakat sehingga pemerintah bisa mengontrol sejauh mana kebijakan tersebut bisa berjalan dan apakah telah sesuai dengan harapan publik, dengan melihat langsung Biro Humas dan Protokol secara tidak langsung mampu mempertimbangkan setiap kebijakan pemerintah apakah telah sesuai ataupun masih perlu pembenahan yang dilakukan agar kebijakan tersebut sesuai pada tatanannya.

Dengan adanya kontroling Biro Humas juga diharapkan mampu membenahi sistem yang tidak sesuai dengan keadaan di tengah-tengah masyarakat dengan cara melaksanakan komunikasi-komunikasi ke arah sosialisasi sehingga dengan jelas Biro Humas bisa melakukan pembenahan yang semestinya serta dengan begitu organisasi akan bertambah baik dan lebih dapat diterima di publik.

“Kalau pertimbangan opini dan harapan publik dalam pembuatan keputusan dan kebijakan Pemprov, begini sebenarnya apa yang.. kalau kita berbicara tentang humas itu kan tentang bagaimana masyarakat tau tentang kegiatan-kegiatan Pemprov kalau masalah harapan-harapan publik itu kan sama sih sebenarnya dengan yang lain, ini sebenarnya pertimbangan untuk pimpinan karna humas itu dilibatkan dalam untuk melakukan pertimbangan-pertimbangan itu ya kalau ada masalah pemberitaan, kalau ada masalah-masalah yang pasti humas di mintain pendapat yang paling sering ada disamping gubernur itu kan human, biar bagaimanapun setiap saat pasti dimintain pertimbangan”<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup>Badaruddin (53 tahun), Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel, Wawancara Makassar, 28 februari 2017.



Posisi Humas di pemerintah provinsi Sulsel sangatlah penting, disamping humas sebagai perantara pemerintah dengan publik juga sebagai instansi yang diharapkan mampu dengan aktif memantau setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah sehingga tidaklah heran jika posisi humas dan protokol sangat penting baik dalam hal sebagai penyalur informasi juga sebagai tempat dalam meminta setiap pertimbangan yang akan dikeluarkan pemerintah sebab sangat jelaslah posisi Biro Humas dan Protokol di lingkup pemerintahan.

Tidak hanya itu saja bagi pemprov sendiri keberadaan humas sangatlah menunjang berjalannya roda pemerintahan yang lebih efektif baik dalam pelayanan publik, penyebarluasan informasi, serta monitoring, dan evaluasi baik itu dari segi kebijakan maupun pembangunan. Dengan adanya tim IT yang selalu sigap untuk menyalurkan segala aktivitas pemerintah serta berkomunikasi dengan publik melalui media, situs web sehingga akan lebih mudah dalam mempertimbangkan segala aturan serta kebijakan pemerintah.

Seperti yang dikatakan Nurul, Staf Humas bahwa,

“Kan sekarang kita memakai IT, ketika kita melakukan komunikasi biar bagaimana pasti lebih mendukung kegiatan-kegiatan pemprov karena kita adalah humasnya, cuman tetap ada masukan, ini sebenarnya terkait dengan sengketa informasi kita tetap komunikasi terhadap pimpinan walaupun ada kesalahan teknis dibawah kita tetap meminta pertimbangan kepada pimpinan dan yang pasti tidak sampai merugikan masyarakat, jadi bagaimana masyarakat itu bisa menerima apa yang disampaikan, ini lebih kepada sengketa dan diselesaikannya dipengadilan tapi sebelumnya biasanya kita lakukan mediasi antara kita dengan masyarakat”<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup>Nurul,(26 tahun), Staf Humas Pemprov Sulsel, Wawancara Makassar, 16 Maret 2017.

- d. Dengan berjalannya komunikasi Biro Humas dan Protokol terhadap instansi pemerintah pemda/pemkot dan publik dengan baik dan berkesinambungan tanpa adanya pihak tertentu yang merasa dirugikan akan menjadikan pemerintah lebih dipercaya dan terjalinnya hubungan yang baik tidak hanya pada saat itu saja namun akan berkelanjutan dalam kerjasama-kerjasama kegiatan selanjutnya.

Oleh karena itu sangatlah penting bagi Biro humas dan Protokol untuk menjadikan publik sebagai mitra pemerintah dalam hal menciptakan pemerintahan yang lebih baik lagi dengan fungsi manajemen pemerintahan yang profesional, fleksibel, dan transparan pada setiap kebijakannya baik itu dari segi pembangunan maupun aturan-aturan.

#### **D. Integrasi Keislaman**

Dalam berbagai literatur tentang komunikasi Islam kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam, yaitu:

1. Qaulan Sadida (perkataan yang benar, jujur)

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ٩

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”. (Q.S An nisa’ ayat 09)

2. Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, *to the point*, mudah dimengerti)

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ٦٣

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”. (Surat An-Nisa’ ayat 63 )

3. Qaulan Ma’rufa (perkataan yang baik)

يُنِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدٍ مِّنَ النِّسَاءِ إِنِ اتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ٣٢

“Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah Perkataan yang baik”. (Surat An-Nisa’ ayat 23 )

4. Qaulan Karima (perkataan yang mulia)

﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ٢٣﴾

“Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah"dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia”.

5. Qaulan Layyinan (perkataan yang lembut)

أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ٤٣ فَقَوْلَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

“Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, Sesungguhnya Dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”

Dari ayat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Qaulan Layina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan

suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar. Rasulullah selalu bertuturkata dengan lemah lembut, hingga setiap kata yang beliau ucapkan sangat menyentuh hati siapapun yang mendengarnya. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud layina ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar.[1]

Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir'aun. Dengan Qaulan Layina, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita.

Dengan demikian, dalam komunikasi Islam, semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi. Allah melarang bersikap keras dan kasar dalam berdakwah, karena kekerasan akan mengakibatkan dakwah tidak akan berhasil malah ummat akan menjauh. Dalam berdoa pun Allah memerintahkan agar kita memohon dengan lemah lembut, “Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lemahlembut, sungguh Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas,” (Al A’raaf ayat 55)

#### 6. Qaulan Maysura (perkataan yang ringan)

وَإِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ٢٨

“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas

Itulah beberapa ayat al-Qur'an yang menjelaskan secara umum mengenai komunikasi uang harus di jalankan oleh manusia pada khususnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dengan menganalisa data, keterangan dan penjelasan yang penulis peroleh maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa :

1. Peranan Biro Humas dan Protokol dalam komunikasi organisasi pada Pemprov Sulsel.
  - a. Biro Humas dan protol sebagai penghubung pemerintah baik itu ke pemeritah kabupaten/kota serta masyarakat.
  - b. Menyiapkan segala bahan yang akan digunakan Pimpinan dalam hal ini Gubernur, Wakil Gubernur, dan Setda.
  - c. Koodinasi dengan beberapa instansi atau lembaga yang terkait akan keperluan pemerintah pemprov sulsel.
  - d. Pembinaan terhadap intansi Humas pada daerah kabupaten dan kota.
  - e. Fasilitasi segala keperluan pimpinan.
  - f. Monitoring segala kegiatan yang akan dilaksanakan.
  - g. Evaluasi penyusunan dan penyelenggaraan kebijakan hubungan masyarakat untuk mendukung kebijakan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

- h. Melaksanakan urusan keprotokoleran.
  - i. Dan pelayanan ketatalaksanaan Biro.
2. Penerapan teori *excellence* dalam komunikasi organisasi pada Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel.
- a. Berjalannya komunikasi satu arah dalam hal penyebaran informasi dan dua arah dalam komunikasi yang terjadi didalam organisasi.
  - b. Keselarasan dalam berkomunikasi antara pimpinan dan bawahan tanpa adanya skat ataupun pembatas pada aplikasinya.
  - c. Berjalannya dengan baik pelayanan terhadap publik
  - d. Berjalannya komunikasi dua arah yang dibangun biro humas melalui sosialisasi-sosialisasi kepada pemda/pemkot dan masyarakat.

### **3. *Implikasi Penelitian***

Berdasarkan kesimpulan di atas dan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa implikasi penelitian antara lain :

- 1. Bagi pemerintah harus lebih memperhatikan kembali segala kebijakan dan aturan yang dikeluarkan terhadap pemerintah kabupaten/kota serta publik, sehingga apa yang menjadi tujuan itu dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan publik.
- 2. Bagi Biro humas, harus lebih meningkatkan kualitas kerja dengan pembinaan-pembinaan pada SDM yang terkait dengan organisasi sehingga apa yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan lebih profesional di bidangnya masing-masing.

3. Bagi masyarakat, harus ikut serta dalam mendukung dan melaksanakan setiap kebijakan dan aturan yang dikeluarkan pemerintah serta menjadi pengawas langsung dalam berjalannya roda pemerintahan tersebut.
4. Bagi pemerintah diharapkan lebih memperhatikan kembali segala bentuk pelayanan dan komunikasi yang baik kepada publik demi terlaksananya pelayanan yang *excellent* pada lingkup pemerintahan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Batara, Adya Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*: Jakarta: Elex Media Komputindo. 2005.
- Bear, Mike, *Manajemen Departemen Public Relations*: Jakarta: Erlangga, 2004.
- Frida Kusumastuti, *“Dasar-Dasar Humas”*: Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2004
- Kriyantono, Rachmat, *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*, : Jakarta: KENCANA, 2014.
- Lapau, Buchari, *Metodologi Penelitian Kebidanan Panduan Penulisan Protokol dan Laporan Hasil Penelitian*: Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015.
- Liliweri, Alo, *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*, : Yogyakarta: LKis Yokyakarta, 2002.
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Skunder*: Jakarta: Rajawali Pers, 2004.
- Oemi, Addurrachman, *Dasar-Dasar Publik Relations*: Jakarta: PT.Citra Aditya Bakti, 2001.
- Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*: Yogyakarta: LKiS, 2007.
- Rahmat, Kriyatono, *Tekhnik Praktis Riset Komunikasi*: Jakarta: Kencana, 2009.
- Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*: Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Rumanti, Assumta Maria, *Dasar-Dasar Publik relations*: Jakarta: Grasindo, 2002.
- Suharyanti, *Reformasi Birokrasi Pemerintah dan Penerapan Excellence Theory*: <file:///C:/Users/user/Downloads/Suharyanti.PDF>, 21 Oktober 2016.
- Wasesa Agung, Silih, *Strategi Public Relation*: Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Webe, Agung, *Recollection (Reflection Communication Leadership Service excellent Motivation)*: Jakarta: PT.Elex Media Komputindo kelompok Gramedia, 2007.
- Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*: Jakarta: Grasindo, 2004.

### **Sumber Skripsi :**

Merry Arizona, "Penerapan *Excellence Communication* dalam Divisi Hubungan Masyarakat Lembaga Perbankan di Indonesia", Skripsi (Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia tahun 2012).

Retno Tri Buntari, "Aktivitas Biro Humas dan Protokol Pemprov DKI Jakarta dalam Mempublikasikan Upaya Penertiban Unggas Guna Mencegah Virus Flu Burung pada Masyarakat DKI Jakarta", Skripsi (Jakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi Univ. Mercu Buana tahun 2008)

### **Sumber Online/Jurnal dan Blog :**

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 13 tahun 2011, tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Peraturan, Jurnal, Surat Kabar, dan Majalah Undang-Undang keterbukaan Informasi Publik No.14 tahun 2008 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Tentang Pemerintah Daerah.

[file:///C:/Users/user/Downloads/digital\\_20280910](file:///C:/Users/user/Downloads/digital_20280910)

[-Merry%20Arizona%281%29.pdf\(21 oktober 2016\).](#)

<http://a-asyam.blogspot.co.id/2012/04/strategi-biro-humas-pemerintah-provinsi.html?m=1>.

<http://indonesian.tribe.ir/islam/al-quran/item/85554-tafsir-al-quran,-surat-an-nahl-ayat-90-92>

Biro Humas, Website, <http://Humas.sulselprov.go.id>, (25 September 2017).

### **Sumber Wawancara :**

Badaruddin (53 tahun), Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Biro Humas dan Protokol Setda Sulsel, Wawancara Makassar, 28 februari 2017.

Amrullah Hanafie (54 tahun), Kepala Bagian Tata Usaha, Sarana dan Prasarana dan Penerbitan, Wawancara Makassar, 14 Maret 2017.

Elvira Jayanti (40 tahun), Kepala Sub Bagian Pengumpulan Informasi, Wawancara Makassar, 6 Maret 2017.

Abdul Munir (45 tahun), Kepala Seksi Kesbangpol Pemprov Sulsel, Wawancara Makassar, 20 Maret 2017.

Nurul (26 tahun), Staf Humas Pemprov Sulsel, Wawancara Makassar, 16 Maret 2017.

Amson Padolo (48 tahun), Kepala Bagian Protokol, Wawancara Makassar, 8 Maret 2017.

Emma Ratna (35 tahun), Staf Biro Humas, Wawancara Makassar, 13 maret 2017.

Devy Khaddafi (46 tahun), Kepala Biro Humas dan Protokol, Wawancara Makassar, 7 Maret 2017.

**LAMPIRAN**

## **Daftar Interview**

### **Humas**

1. Informasi mengenai identitas diri seperti nama, usia, agama, status, latar belakang pendidikan, dan lama bekerja secara singkat.
2. Menurut anda apa peran humas bagi Pemprov Sulsel ?
3. Menurut anda bagaimana peran publik bagi Pemprov Sulsel ?
4. Bagaimana cara humas Pemprov Sulsel berkomunikasi dengan publik, ?
5. Jika terjadi pertentangan antara Pemprov Sulsel dengan keinginan publik, apa yang anda lakukan sebagai humas ?
6. Apakah humas Pemprov Sulsel telah memiliki keahlian kehumasan ?  
sejauh mana keahlian kehumasan tersebut di miliki humas dan stafnya di Pemprov Sulsel ?
  - a. Membangun tujuan dan sasaran departemen
  - b. Merancang strategi dan program komunikasi
  - c. Melaksanakan komunikasi dua arah
  - d. Melaksanakan peran teknis komunikasi
  - e. Merancang respon organisasi terhadap isu
  - f. Melakukan penelitian terhadap media, lingkungan, dan kelompok tertentu?
  - g. Melakukan negosiasi persuasi
7. Menurut anda, bagaimanakah penilaian pimpinan Pemprov Sulsel terhadap humas ?

8. Menurut anda, sejauh apakah pimpinan Pemprov Sulsel menganggap penting humas?
9. Menurut anda, bagaimanakah penilaian pimpinan Pemprov Sulsel terhadap komunikasi ideal di organisasi?
10. Menurut anda, sejauh mana pimpinan Pemprov Sulsel mendukung komunikasi dua arah dengan publik?
11. Seberapa besar keterlibatan humas dalam perencanaan strategis (mencapai visi dan misi/ sasaran strategis) Pemprov Sulsel ?
12. Bagaimana anda menyampaikan opini dan harapan publik kepada pimpinan sebagai pertimbangan dalam pembuatan keputusan dan kebijakan Pemprov Sulsel ?
13. Bagaimanakah dukungan pimpinan Pemprov Sulsel terhadap komunikasi dua arah yang dilakukan humas, namun sebenarnya lebih membela kepentingan Pemprov Sulsel?
14. Bagaimana situasi dan budaya kerja di Pemprov Sulsel?
15. Apakah anda merasa puas dengan budaya organisasi Pemprov Sulsel?
16. Sebagai bagian dari Pemprov Sulsel, apa saran dan kritik anda bagi humas Pemprov Sulsel ?

#### **Publik Pemprov Sulsel**

1. Sejauh mana anda mengenal Pemprov Sulsel ?
2. Apakah anda pernah berurusan dengan humas Pemprov Sulsel ?
3. Bagaimana pendapat anda tentang kinerja humas Pemprov Sulsel ?

4. Apakah anda merasa humas Pemprov Sulsel sebagai mitra kerja sama yang baik ?
5. Apakah anda merasa kepentingan-kepentingan ada terpenuhi oleh humas Pemprov Sulsel ?
6. Apakah anda pernah mengalami pertentangan kepentingan dengan Pemprov Sulsel, tindakan apa yang dilakukan Pemprov Sulsel untuk mengatasi hal tersebut ?
7. Menurut anda seberapa besar kepedulian Pemprov Sulsel terhadap pendapat publik mengenai Pemprov Sulsel ?
8. Bagaimana anda melihat Pemprov Sulsel ?
9. Apa harapan anda terhadap ?

#### Peserta Wawancara

1. Nama : Elvira Jayanti, MM

Umur : 40 tahun

Jabatan : Kasubag Humas

- a. Peran humas sebenarnya sudah ada di tupoksi semua, namun perannya yang paling utama dalam mendampingi Gubernur dan wakil gubernur juga Setda dalam melakukan kegiatan-kegiatan di Pemprov. Sulsel serta mempublikasikan kegiatan-kegiatan tersebut.

Nama : Devy Khaddafi, S.E

Usia : 45

Jabatan kepala biro

b. Peran publik dalam hal ini masyarakat, kalau di Pemprov. Itu sebenarnya lebih kepada masyarakat, Pemkot dan Pemda, karena kita juga pelayanan pemerintah daerah dan kota juga, jadi pemerintah kabupaten/kota koordinasi kepada kita, jika pelayanan humas kepada publik, bagaimana pun kita ini pelayanan masyarakat jadi kita harus melayani masyarakat apapun itu bentuknya baik dalam pelayanan kebutuhan infrastrukturnya dan kebutuhan akan informasi, jadi humas lebih kepada pelayanan informasi dan Pemprov. Sulsel menjadikan masyarakat sebagai mitra karena pembangunan-pembangunan saat ini beberapa masukan-masukan dari masyarakat, nah pemerintah itu nanti yang akan memfasilitasi melalui masyarakat yang ada di daerah, nah itu juga peran timbal balik antara masyarakat dan pemerintah.

Nama : Amson Padolo, S.Sos., M.Si.

Usia : 47 tahun

Jabatan : kepala bagian protokol

Cara Humas berkomunikasi dengan publik misal, dengan pemberitaan, ada namanya kegiatan publikasi di media online, cetak, dan tv, apalagi sekarang juga humas sudah ada media onlinenya dan ini juga akan di launching bulan 4 tahun 2017, tapi sudah ada sebetulnya dan sudah bisa di buka saat ini. Jadi semua kegiatan pimpinan, Gubernur, Wakil Gubernur semua kita masukkan di media online itu, ada juga dalam bentuk majalah kareba dan kita bagikan majalah ini ke kabupaten/kota.



- c. Jika terjadi perselisihan antara pemprov dengan keinginan publik, kalau humas tidak secara langsung karna bukan tugas humas menyelesaikan secara langsung, kalau perselihan sebenarnya kita ada KIP (komunikasi informasi publik) jadi klo ada persengketaan antara dinas atau apa dengan masyarakat itu laporannya masuk kepada KIP, jadi ada namanya PPID (pejabat pengelola informasi dan komunikasi) jadi kita masukkan disana yang bertempat di Kominfo, Humas itu cuman menjadi PPID pembantu namanya dan tahun ini kita mau bentuk, jadi humas juga dapat membantu memberikan informasi jika di butuhkan, dan kita sangat terbuka tapi bukan berarti kita telanjang karna ada juga data yang tidak dapat dibuka.
- d. Rencana tahun ini kita adakan pelatihan-pelatihan dan training khususnya fotografer, ini kan yang penting fotografer, jadi fotografer kita kumpulkan baru kita panggil pemateri dari luar, misalnya dari fotografer tribun timur kita minta ajarkan kepada mereka bagaimana menganbil foto yang baik trus bagaimana penulisannya.
1. Dalam meningkatkan konpentensi tenaga kerja kita salah satu tujuannya kita melakukan pelatihan-pelatihan seperti yang dengan keahliannya mereka dan tujuannya supaya mereka lebih lebih profesional dalam melaksanakan kegiatan

Nama :Badaruddin, S.Sos, M.Si

Usia : 52

Jabatan : kepala bagian hub. masyarakat

2. Pastinya memakai komunikasi dua arah, kalau komunikasi dua arahnya itu.. satu arahnya seperti komunikasi di media online, cetak, tv, tapi sekarang itu kita bangun dengan komunikasi dua arah dengan adanya website yang mana kita akan share ke facebook, ke path, twitter, jadi semuanya akan tahu website kita dan mereka bisa menyampaikan masukan-masukan baik saran atau pertanyaan dari kegiatan itu, kalau secara langsung tidak dengan masyarakat tapi antara humas kabupaten/kota iya,,jadi kita langsung selain sosialisasi ada pelatihannya sekaligus ada nanti eventnya itu humas expo jadi kita tidak langsung kemasyarakatnya tapi ke humas kabupaten/kota
3. Jadi hampir tiap hari kita mendapat isu yang mengganggu organisasi baik itu pimpinanya kita maupun gubernur dan wakil gubernur yang di serang dari pihak yang namanya berita-berita negatif tapi misalnya beritanya naik hari ini kan besoknya itu kita akan jawab dengan berita juga, kadang itu caranya kita kemedianya misalkan itu fajar maka kita akan kesana kunjungan ke fajar menjawab dan mengklarifikasi berita itu langsung karna kalau kita tidak seperti itu akan berkembang terus isunya, jadi langsung cepat di atasi.
4. Penelitian itu tidak pernah dilakukan humas, cuman kita bisa membaca bahwa seperti ini yang kita harus lakukan ,media ini yang harus kita buat, klo misalnya media A kita terus-terusan diserang dengan berita negatif, walaupun sebenarnya lebih banyak positif tapi sisi negatifnya yang diambil nah disini kita membuat bagaimana caranya berubah dan

berbalik ke positif. Pernah ada media besar juga serang kita dari sisi negatif terus tapi sekarang sudah tidak karna itu kita selalu intens melakukan komunikasi dengan mereka.

5. Kalau masalah negosiasi persuasinya seperti itumi yang ketika ada berita negatif langsung cepat mengklarifikasinya, jadi bukan medianya yang kita undang, bukan wartawannya kita telfon kenapa begini tapi kita langsung kesana mendatangi dan dia sangat senang jika didatangi, jadi apapun beritanya datang saja.
- e. Penilaian pimpinan pemprov terhadap humas, jadi kebutuhan pimpinan itu terhadap humas itu sangat besar karna dia tidak akan jalan kalau tidak ada humas dan protokol, humas itu kan ada 2 , humas dan protokol. Protokol itu bagian dalam melayani pimpinan jadi dia harus kesana sebelum pimpinan datang dan mengatur semua dan ada protokorelnya, dan humas itu yang bertugas membawa media, dan tidak akan dimulai acara kalau belum ada media karna pimpinan tau peranan media itu sangat besar.
- f. Penilaian pimpinan pemprov terhadap komunikasi ideal organisasi, secara umum itu pak Gubernur pernah waktu pelantikan kemarin itu dan hampir setiap rapat atau pertemuan dengan pimpinan-pimpinan pemprov selalu menekankan harmonisasi, jadi harmonisasi antara pimpinan dan bawahan jangan pimpinan menang sendiri tapi mendengarkan juga bawahannya. Jadi idealnya harus seperti itu pimpinan butuh bawahan dan bawahan butuh pimpinan

- g. Keterlibatannya humas, humas itu kan kalau dari sisi kebijakan terus dari program-program, dari visi misi nya humas kan memang tujuan utamanya kan bagaimana posisi pemerintahan sulsel itu di masyarakat jadi keterlibatannya sangat besar, maksudnya biar bagaimana masukan-masukan dari humas tentang bagaimana kedepan, perencanaan-perencanaan strategis pemprov itu saya kira sama dengan biro-biro yang lain, sama dengan semua SKPD dia punya rencana strategis sendiri, keterlibatannya sama dengan yang lain.
- h. Kalau pertimbangan opini dan harapan publik dalam pembuatan keputusan dan kebijakan pemprov, begini sebenarnya apa yang.. kalau kita berbicara tentang humas itu kan tentang bagaimana masyarakat tau tentang kegiatan-kegiatan pemprov kalau masalah harapan-harapan publik itu kan sama sih sebenarnya dengan yang lain, ini sebenarnya pertimbangan untuk pimpinan karna humas itu dilibatkan dalam untuk melakukan pertimbangan-pertimbangan itu ya kalau ada masalah pemberitaan, kalau ada masalah-masalah yang pasti humas di mintain pendapat yang paling sering ada disamping gubernur itu kan human, biar bagaimanapun setiap saat pasti di mintain pertimbangan.
- i. Kan sekarang kita memakai IT, ketika kita melakukan komunikasi biar bagaimana pasti lebih mendukung kegiatan-kegiatan pemprov karna kita adalah humasnya, cuman tetap ada masukan, ini sebenarnya terkait dengan sengketa informasi kita tetap komunikasi terhadap pimpinan walaupun ada kesalahan teknis dibawah kita tetap meminta pertimbangan kepada

pimpinan dan yang pasti tidak sampe merugikan masyarakat, jadi bagaimana masyarakat itu bisa menerima apa yang disampaikan, ini lebih kepada sengketa dan diselesaikannya dipengadilan tapi sebelumnya biasanya kita lakukan mediasi antara kita dengan masyarakat.

- j. Situasi dan budaya kerja di pemprov Sulsel, kalau budaya kerja itu harapannya sih disiplin, ada budaya yang terbangun ya itu tadi adanya harmonisasi antara pimpinan dan bawahan, tetap mengedepankan etika dalam berkomunikasi, etika dalam hal apapun.
- k. Sangat puas soalnya pimpinan itu kanbukan hanya mementingkan kepentingan mereka tetapi juga mementingkan semua bawahannya, jadi tidak ada pengkotak-kotakan, tidak ada namanya dinas ini harus dibedakan dengan dinas ini, itu tidak. Karna semua sesuai dengan kinerja
- l. Saran dan kritik, kalau kedepannya sebenarnya dihumas itu masih butuh tenaga-tenaga ahli dan terampil yang punya kompetensi dibidangnya, itu dari sisi kuantitas maupun kualitasnya, kita punya fotografer dan tenakaga penulis tapi masih kurang dengan kegiatan yang harus di handel, dan kalau bisa dalam setahun ada 3 kali kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi baik itu internal maupun diluar, kalau kementerian itu juga harus melakukan pelatihan kompetensi buat kabupaten/kota bukan hanya humas pemprov. Dan saat ini kita masih ambil tenaga dari luar baik itu wartawa

## **STAF HUMAS/KARYAWAN Pemprov Sulsel**

Nama : Emma Ratna S.S, M.Hum

Usia : 36

Jabatan: Staf Humas

### **1. Bagaimanakah budaya organisasi di HUMAS Sulsel ?**

#### **a. Keterbukaan**

- Merasa bagian dari organisasi

“Kami kan penyambung antara pemerintah dengan masyarakat jadi disini klo secara organisasi, hal2 yg bisa diselesaikan secara berstruktur maka di selesaikan secara stuktur, dengan koordinasi dari pusat keatas, diatas kebawah atau kadang-kadang dari bawah keatas, tergantung sistem organisasinya, tapi ada hal2 yg memang, tpi disinikan harusnya fleksibel humas, tidak kaku, kita lihatmi orang2nya lebih santai, lebih suple, kebanding instansi lain yang sedikit agak resmi, disini tetapi ada yang sesuai prosedur, ada yang tak boleh dilangkahi kan jika ada sesuatu harus melapor ke atasan dulu, terkadang klo tidak ada kasubag, kabid, tapi kepala biro ada maka bisa langsung saja ke kepala biro, kadang juga dari atas mewakilkan kebawah. Disini klo pejabatnya hampir sebagian besar mobile jadi pembagiannya itu ada yang ke pak gub, wagub dan sekda, jadi klo disini kaku dengan budanya organisasinya maka susah.

- Komunikasi yang diterapkan adalah komunikasi dua arah

“iya kami dua arah pasti, md kaku toh, ini humas sangat fleksibel, sangat fleksibel, mda bisa satu arah ji, klo mau lihat model

komunikasi dua arah kami itu hampir setiap saat, karnakan ada beberapa hal, maksudnya kami memulai pekerjaan kami pada sore hari pada saat jadwal kegiatan gub itu selesai dibuat , disitu sudah mulai ada jadwal, trus disitu sudah ada pembagian tugas, ada yang baku, gub itu pasti koodinatornya itu kepala bagian saya atau kasubang pengumpulan penyaringan informasi sekarang berubah pengumpulan informasi dan dokumentasi, klo pak wagub itu bakunya itu kasubag publikasi.trus ada yg bagian layanan informasi stand by di kantor untuk menyebarkan informasi keluar. Atasan bisa langsung menelfon kebawahan dan bawahan bisa nelfon langsung keatasan, jadi kami tidak kaku, maksudnya fleksibel sekali biar anak yg bertugas bisa langsung punya akses ke kepala bagian, kabag bisa punya akses kesiapaapun pokoknya yg bagian lapangan, hampir setiap saat klo komunikasinya,

b. Kesetaraan

- o Setiap orang ditangani secara setara di dalam organisasi

“iya, tidak melihat apakah status dia pegawai tetap ataupun tidak tetap, disini itu orang di perlakukan sama baiknya sama siapapun, tapi ada hal2 yg mengharuskan kita menghargai sperti itu kan atasan, lebih tua dari kami, itu juga salah satunya, disini orang santai sekali fleksibel, cuman lebih sopan jika memanggil kepada yg lebih tua ataupun yg lebih tinggi jabatannya.

c. Kerja tim

- Semua bekerja sebagai sebuah system

“tim disini hampir setiap saat sama, jadwal dibikin ada kordinatornya, pada saat itu kami melakukan penugasan siapa fotografer, siapa yg taruh berita, trus siapa yg kirim berita dan setor berita disini itu sudah jelas, pembagiannya itu sore, kami selalunya sore, jadi tidak kaku, klo dalam daerah seperti itu bergantian, tpi tetap koordinasi sorenya, tpi kan misalnya begini kami kan punya fotografer 3 itu gilir senin ini, selasa ini, rabu ini, makanya setiap sore itu penugasan diperjelas, lalu dikirim jadwal kemasing2, biasanya disini ada staf yg stand by untuk kirim jadwal keatasan, atasan yang koordinator, terus dibagi siapa yg bertugas fotografer, wartawan siapa,

- Setiap orang peduli dengan orang lainnya di dalam organisasi

“iya, karna kan tim, kami satu tim klo hilang satu kan harus lengkap itu, harus ada koodinator, harus ada fotografer, harus ada yg mengirim berita, karna jika salah satunya md ada beritanya md bisa dikirim, trus kegiatan kami akhir2nya kan akan di arsipkan karna sewaktu2 dibutuhkan sama siapa saja, bisa saja untuk kami, bisa saja untuk kepentingan orng lain, seperti bapedda itu harus lengkap,

d. Pembuatan keputusan Bersama

- Sebagian besar keputusan organisasi dibuat secara bersama-sama oleh orang yang terlibat



“ada yang bisa dan ada yg tidak bisa, ada hal2 memang yg keputusannya kepala bagian yg putuskan atau kasubag yg menentukan, ada hal yang bisa dan ada hal yg tidak bisa,  
Nama :elvira

- Organisasi terbuka terhadap ide luar

“iya, klo disini kan intraksi dari luar itu paling banyak, kami mendengar dan kami mengikuti setiapnya, harus lebih aktif, karna misalnya kami disini tok saja, sementara diluar sudah berkembang kan kami ketinggalan,

- Manajer mempercayai berbagai kekuasaan dan tanggung jawab dengan karyawan

“ saya secara pribadi atasanku itu sebelumnya2 sangat2 percaya, jadi pada saat kami di kasi tugas kita dipercayakan untuk itu, tidak ada pemaksaan, tidak ada kayak tekanan, jadi kita kerja kita di ajak dulu baru kita kerja, lalu kita kordinasi juga keatas, apakah sudah benar, salah atau tidak, benar atau tidak, kan ada sistem paraf disini, jadi kita dipercayakan untuk melakukan sesuatu, pada saat kita selesai melakukan tugas kita melaporkan disitu fungsi mereka memparaf jika itu sudah sesuai dengan susunannya, meng acc klo memang itu menurut bapak cocok dengan beliau punya kebijaksanaan begitu,

Nama :

Usia :

Jabatan:

e. Dukungan

- Semuanya bekerja sama untuk membuat organisasi efektif
- Pimpinan sangat peduli pada karyawannya

Klo masalah kantor , untuk masalah pribadi kadang2 klo kami itu misalnya biasa kan ada yang sakit apa begitu, jadi lebih fleksibelnya di harusnya penugasannya disini, bentuk dukungannya itu dalam hal seperti ini inikan sudah ada tugas hari senin,selasa, rabu, dan yg bertugas berkhilangan dia mestinya izin untuk keperluannya ada beberapa teman yang lain diarahkan untuk menggantikan yg satunya, nanti ji kembali, atau bertukar, jadi bentuk dukungannya itu , kami tidak faham kami fleksibel, pada saat ada hal2 yg mendesak itu, pimpinan itu tidak mengharuskan seseorang itu harus ada pada saat itu juga , tpi kan adaji sistemnya, misalnya izin ke pimpinan lalu pimpinan yg mengkoordinir untuk mencari pengagantinya, itu bentuk kepedulian kecil tapi sangat berpengaruh sama kami, karna setidaknya lebih kepada kami kerja tpi tdk dalam keterpaksaan, kerjanya juga lebih enak karna kita tahu pimpinan peduli sama kita dan kita juga sebenarnya tanggung jawab terhadap pekerjaan, kan sbenarnya md adaji yg hilang cuman di fleksibelkan diaturji waktunya kembali,

f. Apakah anda merasa puas dengan budaya organisasi Pemprov Sulsel?

“klo yang di humas iya, cobaki masuk di beberapa instansi yang lain disini lebih fleksibel orngnya, kami sistem kerjanya pada saat harus serius, serius, dan kadang2 santai.

g. Apakah harapan anda bagi budaya organisasi Pemprov Sulsel?

“klo sya berharap orang2 di humas tetap seperti ini, terbuka, supple, saling hormat menghormati, peduli, disini semua ada, jadi kan biasa ada pergantian organisasi, kami berharap walaupun ada pimpinan2 yg masuk toh budaya ini tetap dipertahankan atau klo bisa mungkin lebih bagus lagi.

Komunikasi organisasi

### **Publik Pemprov Sulsel**

1. Sejauh mana anda mengenal Pemprov Sulsel ?
2. Apakah anda pernah berurusan dengan humas Pemprov Sulsel ?
3. Bagaimana pendapat anda tentang kinerja humas Pemprov Sulsel ?
4. Apakah anda merasa humas Pemprov Sulsel sebagai mitra kerja sama yang baik ?
5. Apakah anda merasa kepentingan-kepentingan ada terpenuhi oleh humas Pemprov Sulsel ?
6. Apakah anda pernah mengalami pertentangan kepentingan dengan Pemprov Sulsel, tindakan apa yang dilakukan Pemprov Sulsel untuk mengatasi hal tersebut ?

7. Menurut anda seberapa besar kepedulian Pemprov Sulsel terhadap pendapat publik mengenai Pemprov Sulsel ?
8. Bagaimana anda melihat Pemprov Sulsel ?
9. Apa harapan anda terhadap ?

## Lampiran 2



Gambar : 1

Wawancara bersama Kepala Sub Bagian Pengumpulan Informasi



Gambar : 2

Wawancara bersama Staff Humas



Gambar : 3

Wawancara bersama Kepala Seksi Kesbangpol Pemprov Sulsel



Gambar : 4

Wawancara bersama Staff Biro Humas Pemprov Sulsel





Gambar 5 : pembukaan acara launching web dan medsos biro humas oleh kepalah biro humas.



Gambar : Pemotongan tumpeng dalam acara launhcing web dan medsos Biro Humas oleh Kepala Biro Humas.

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

LEMBAR DISPOSISI

Surat Dari	: Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Diterima Tanggal	: 22/2/17
Tanggal Surat	: 20 Februari 2017	Nomor Agenda	: 067
Nomor Surat	: 1595/S.OIP/P2T/02/2017	Diteruskan Kepada	:
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Yth. Kabag. Humas</li><li>2. Yth. Kabag. TU &amp; Protokol</li><li>3. Yth. Kabag. PDE</li><li>4. Yth. Kabag. Santel</li></ol> <p><u>Yth. Buindin</u> di Manfaatkan.</p> <p><i>[Signature]</i> 27/02/17</p>		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Yth. Kepala Biro Humas &amp; Protokol</li></ol>	

Tanda Tangan atau paraf  
Tanggal, Bulan dan Tahun  
Pembuatan





1201719142166

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

Nomor : 1595/S.01P/P2T/02/2017  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Biro Humas dan Protokol Setda  
Prov. Sulsel

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Wakil Dekan Bid. Akademik Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Nomor : B.1513/DU.I/TL.00/II/2017 tanggal 16 Februari 2017 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MUH. YUZRY SAHDAR RANTI**  
Nomor Pokok : 50700113146  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Muh. Yasin Limpo No. 36 Samata, Sungguminasa-Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" EXCELLENCE THEORY DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI PADA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL  
SEKDA PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Februari s/d 23 Maret 2017**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 20 Februari 2017

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Np. 10610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Wakil Dekan Bid. Akademik Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. Pertinggal.

SIMAP PTSP 20-02-2017



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://p2tbkpmid.sulselprov.go.id> Email : [p2t\\_provsulsel@yahoo.com](mailto:p2t_provsulsel@yahoo.com)  
Makassar 90222







**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

*Kampus I: Jl. Sultan Alauddin No. 63 ☎ (0411) 864924, Fax, 864923 Makassar*  
*Kampus II: Jl. H. Yasin Limpo ☎ (0411) 841879, Fax, 8221400 Samata-Gowa*

Nomor : B- 1513 /DU.I/TL.00/II/2017

Samata Gowa, 16 Februari 2017

Sifat : Penting

Lamp : 1 (Satu) Rangkap

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada

Yth. Gubernur Prov. Sulawesi-Selatan

Cq. Kepala UPT, P2T, BKPMMD Prov. Sul-Sel

Di -

Makassar

*Assalamu Alaikum Wr.Wb*

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama	: Muh. Yuzry Sahdar Ranti
NIM	: 50700113146
Tingkat/Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas	: Dakwah & Komunikasi
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Alamat	: Jl. Tanjung Lereh No. 2 Cenderawasih Makassar

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul *"Excellence Theory dalam Komunikasi Organisasi pada Biro Humas dan Protokol Sekda Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan"*. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Dosen pembimbing : 1. Rahmawati Haruna, SS., M.Si.  
2. Suryani Musi, S.Sos., M.I.Kom.

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Biro Humas dan Protokol Sekda Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan terhitung mulai tanggal 23 Februari s.d 23 Maret 2017

Demikian, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Dekan,

Wakil Dekan I Bid. Akademik &  
Pengembangan Lembaga



Drs. H. Misbahuddin, M.Ag  
NIP. 19701208 200003 1 001

Tembusan ;

1. Rektor UIN Alauddin Makassar sebagai Laporan
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Muh. Yuzry Sahdar Ranti** yang akrab disapa Yuzry lahir di Makassar pada tanggal 27 Februari 1995. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan suami-istri Saharuddi S.IP, M.AP., dan Darmiati. Tahapan pendidikan yang ditempuh oleh penulis mulai dari pendidikan Sekolah Dasar di SD Inpres. Mallengkeri Bertingkat I dan selesai pada tahun 2007.

Penulis melanjutkan pendidikan di Pondok Modern Mahyajatul Qurra' dan selesai pada tahun 2010, lalu melanjutkan pendidikan di MAN 1 Makassar dan selesai pada tahun 2013. Penulis kemudian melanjutkan studi pada perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan mengambil Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Selama menjalani proses perkuliahan, penulis aktif di beberapa Organisasi extra kampus seperti di Organisasi Pecinta Alam dan aktif membina Sispala MAN 1 Makassar yaitu Sispala PAMANSAM. Untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi, penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “*Excellence Theory dalam Komunikasi Organisasi pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.*”